

ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

19 Μαΐου 2017 | ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ | Αρ. Φύλλου **1743**

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. ΑΠ 808/002

Προσωρινά μέτρα της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το άρθρο 45 παρ. 6 του ν. 4070/2012 (άρθρο 7 παρ. 9 Οδηγίας 2002/21/ΕΚ, ως ισχύει), για τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016).

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

α. τις διατάξεις του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), ως ισχύει σήμερα, ιδίως το άρθρο 12 στοιχεία α', ιστ' και μγ, καθώς και τα άρθρα 16 παρ. 3, 45 παρ. 6, 46 παρ. 3, 47 παρ. 1α και παρ. 2, 50, 51 και 52 αυτού,

β. την Οδηγία 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, για την τροποποίηση των οδηγιών 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 337 της 18/12/2009, σ. 37,

γ. την Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με ένα κοινό κανονιστικό πλαίσιο για Δίκτυα και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Οδηγία Πλαίσιο), ιδίως το άρθρο 7 παρ. 3 και 9 αυτής,

δ. την Οδηγία 2002/19/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με την πρόσβαση σε Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και με τη διασύνδεσή τους (Οδηγία για την Πρόσβαση), (Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 108 της 24/04/2002 σ. 0007 - 0020), ιδίως το άρθρο 5 παρ. 2 αυτής,

ε. τη Σύσταση της Επιτροπής της 9ης Οκτωβρίου 2014 «σχετικά με σημαντικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (2014/710/ΕΕ), ΕΕ L 295/79,

στ. τις Κατευθυντήριες Γραμμές για την ανάλυση αγοράς και την εκτίμηση της σημαντικής ισχύος στην αγορά βάσει του κοινοτικού πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για τα Δίκτυα και τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2002/C 165/0, ΕΕ C165/6, 11-7-2002),

ζ. την ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος Ανάλυσης)», ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016, (με ημερομηνία πραγματικής κυκλοφορίας 23/1/2017),

η. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11-12-2012 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2012 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 (ΦΕΚ 1908/Β/30.08.2011)» (ΦΕΚ 34012/Β/20-12-2012), όπως αυτή ισχύει τροποποιηθείσα,

θ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 791/04/15.12.2016 «Τροποποίηση του Παραρτήματος 24 της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και Σχετικές Υπηρεσίες (ΑΠΤΒ) RUO 2012, όπως αυτή ισχύει τροποποιηθείσα» (ΦΕΚ 77/Β/20-01-2017)

ι. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 801/08/02.03.2017 «Κανονισμός Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης» (ΦΕΚ 1015/Β/24.03.2017)

ια. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 802/06/09.03.2017 «Διεξαγωγή Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016)»,

ιβ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 808/01/27.04.2017 «Απαντήσεις της ΕΕΤΤ στις παρατηρήσεις των συμμετεχόντων παρόχων επί της από 10/03.2017 διεξαχθείσας Εθνικής

δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016)»,

ιγ. την επιστολή με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 2645/31.01.2017 της εταιρείας Forthnet με θέμα «Εισαγωγή προϊόντων εικονικής χονδρικής πρόσβασης για την τεχνολογία VDSL Vectoring και τις λοιπές NGA τεχνολογίες στο πλαίσιο της θεσπισθείσας από την ΕΕΤΤ διαδικασίας του VDSL Vectoring»,

ιδ. τις επιστολές με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ ΕΜΠ 6475/Φ.960/ 31.01.2017 «Σχετικά με τις προδιαγραφές του κοινού χονδρικού προϊόντος VULA στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάθεσης της υλοποίησης vectoring» και ΕΜΠ 6475/Φ.960/31.01.2017 «Σχετικά με τις προδιαγραφές του κοινού χονδρικού προϊόντος VULA στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάθεσης της υλοποίησης vectoring - Συμπληρωματική διάθεση πληροφοριών για FTTH» της εταιρείας Vodafone,

ιε. την επιστολή με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 9906/10.04.2017 της εταιρείας CYTA HELLAS με θέμα «Απαντήσεις της CYTA HELLAS στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το χονδρικό προϊόν Virtual Local Unbundling»,

ιστ. την επιστολή με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10029/11.04.2017 της εταιρείας ΟΤΕ με θέμα «Δημόσια Διαβούλευση ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU)»

ιζ. την επιστολή με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10002/11.04.2017 της εταιρείας Nevapark Management με θέμα «Δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU)»

ιη. την επιστολή με αρ. εμπιστ. πρωτ. ΕΕΤΤ 6569/ Φ.960/10.04.2017 της εταιρείας VODAFONE με θέμα «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU)»

ιθ. την επιστολή με αρ. εμπιστ. πρωτ. ΕΕΤΤ 6570/Φ.960/ 10.04.2017 της εταιρείας WIND με θέμα «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU)»

κ. την επιστολή με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10227/12.04.2017 της εταιρείας Forthnet ΑΕ με θέμα «Διεξαγωγή Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης της ΕΕΤΤ, αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling-VLU)»,

κα. τη με αριθ. 31421/Φ.600/21-4-2017 Εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

κβ. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ, ούτε σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

και ύστερα από προφορική Εισήγηση του Αντιπροέδρου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Νικολάου Παπαουλάκη,

Εκτιμώντας ότι:

1. Με την ανωτέρω σχετ. ζ απόφασή της, η ΕΕΤΤ αφού όρισε μια διακριτή σχετική αγορά χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση που περιλαμβάνει τόσο το δίκτυο πρόσβασης χαλκού, όσο και το δίκτυο πρόσβασης οπτικών ινών, για το σκοπό παροχής ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών, και διαπίστωσε ότι η εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ κατέχει σημαντική ισχύ σε αυτή, της επέβαλε μια σειρά αναλογικών και κατάλληλων ρυθμιστικών υποχρεώσεων, μεταξύ των οποίων την υποχρέωση παροχής πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου.

2. Στο πλαίσιο της προαναφερθείσας υποχρέωσης και σύμφωνα με την Ενότητα Α. ΙΙΙ., Κανονιστικές Υποχρεώσεις, υποενότητα 3, Υποχρέωση Πρόσβασης και Χρήσης Ειδικών Ευκολιών Δικτύου, παρ. 3.6 της ως άνω απόφασης, η ΟΤΕ φέρει:

«3.6 Υποχρέωση συμμόρφωσης με τη διαδικασία εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL vectoring στο δίκτυο πρόσβασης, όπως αυτή αναλυτικά περιγράφεται στο Παράρτημα 3 της παρούσης και υποχρέωση παροχής των σχετικών προϊόντων χονδρικής, ιδίως εικονικού χονδρικού προϊόντος (τύπου VULA), σύμφωνα με κοινές τεχνικές προδιαγραφές εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ στις περιοχές οι οποίες του ανατίθενται με τη διαδικασία του Παραρτήματος 3 της παρούσας.»

3. Επίσης, σύμφωνα με το σημείο Β της ανωτέρω σχετ. ζ απόφασης της ΕΕΤΤ:

«Β. Κάθε πάροχος δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ο οποίος συμμετέχει στη διαδικασία εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL vectoring στο δίκτυο πρόσβασης, όπως αυτή αναλυτικά περιγράφεται στην παρούσα, υποχρεούται να συμμορφώνεται με την εν λόγω διαδικασία και να παρέχει, στις περιοχές οι οποίες του ανατίθενται με τη διαδικασία του Παραρτήματος 3 της παρούσας, τα σχετικά προϊόντα χονδρικής, ιδίως εικονικού χονδρικού προϊόντος (τύπου VULA), με κοινές τεχνικές προδιαγραφές εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ και με όρους διαφάνειας και μη διακριτικής μεταχείρισης.»

4. Η ως άνω διάταξη ερμηνεύεται με βάση το σημείο 1.26 του προοιμίου, το οποίο ορίζει:

«Η ΕΕΤΤ επιβάλλει, μεταξύ άλλων, στον κατέχοντα ΣΙΑ ΟΤΕ την υποχρέωση παροχής εικονικού χονδρικού προϊόντος τύπου VULA. Οι εναλλακτικοί πάροχοι, οι οποίοι συμμετέχουν στη διαδικασία εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL vectoring στο δίκτυο πρόσβασης, όπως αυτή αναλυτικά περιγράφεται στην παρούσα, για τα Αστικά Κέντρα/ υπαίθριες καμπίνες που τους ανατίθενται, αναλαμβάνουν τον έλεγχο επί των συνδρομητικών γραμμών αναφορικά με την παροχή NGA υπηρεσιών[1], δυνάμενοι, εν απουσία συμμετρικής ρύθμισης για την παροχή εικο-

1 Ο ΟΤΕ διατηρεί τον έλεγχο επί της συνδρομητικής γραμμής αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών φωνής / ADSL.

νικού προϊόντος χονδρικής τύπου VULA, να αρνούνται πρόσβαση/ διασύνδεση ή /και να θέτουν μη εύλογους όρους, συμπεριλαμβανομένων των τιμών επί ζημία των καταναλωτών. Συνακόλουθα, η υποχρέωση του ΟΤΕ ως παρόχου ΣΙΑ στη σχετική αγορά να παρέχει όχι μόνο πρόσβαση στις καμπίνες, αλλά το δικαίωμα αποκλειστικής χρήσης της καμπίνας για την παροχή υπηρεσιών NGA, μέσω της οριζόμενης δια της παρούσης διαδικασίας για την εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL Vectoring, πρέπει να συνοδεύεται από την επιβολή στους εν λόγω παρόχους συμμετρικών υποχρεώσεων, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας, οι οποίες είναι αντικειμενικές, αναλογικές, και συνάδουν με την αρχή της μη διακριτικής μεταχείρισης, όπως επιβάλλεται από τα άρθρα 46 παρ. 3 και 47 παρ. 1α και παρ. 2 του ν. 4070/2012 καθώς και το άρθρο 5 παρ. 2 της Οδηγίας 2002/19/ΕΚ, ως ισχύουν.»

5. Δυνάμει του σημείου IV της ενότητας με τίτλο «Όροι παροχής της τεχνολογίας VDSL vectoring» του Παραρτήματος 3 της ανωτέρω σχετ. ζ απόφασης της ΕΕΤΤ, η εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL vectoring στην Ελληνική επικράτεια, υπόκειται, μεταξύ άλλων, στην προϋπόθεση:

«IV. Διαθεσιμότητα από τον ΟΤΕ και τους παρόχους εικονικού χονδρικού προϊόντος (τύπου VULA), σύμφωνα με κοινές τεχνικές προδιαγραφές εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ στις περιοχές οι οποίες τους ανατίθενται σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία. Η διάθεση του χονδρικού προϊόντος θα γίνεται με όρους διαφάνειας και μη διακριτικής μεταχείρισης. Οι προδιαγραφές και το σύνολο των ελάχιστων χαρακτηριστικών του εικονικού προϊόντος θα καθοριστούν από την ΕΕΤΤ μετά τη θέση σε ισχύ της παρούσας. Αναφορικά με την υποχρέωση των παρόχων, εφαρμόζεται το σημείο Β της παρούσας.»

6. Όπως αναφέρεται στο σημείο 3.3.3 του Προοιμίου της ως άνω (σχετ. ζ) απόφασης της ΕΕΤΤ, σε απάντηση σχετικού σχολίου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής:

«Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με το σχόλιο της Επιτροπής αναφορικά με την κρισιμότητα του καθορισμού των τεχνικών χαρακτηριστικών του προϊόντος VULA και των όρων και προϋποθέσεων, συμπεριλαμβανομένης της τιμολόγησης, με τους οποίους θα παρέχεται. Σύμφωνα με την προτεινόμενη ρύθμιση, η διαθεσιμότητα από τον ΟΤΕ και τους παρόχους εικονικού χονδρικού προϊόντος (τύπου VULA), αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη διαδικασία, ενώ προβλέπεται ρητά ότι κατά τη στιγμή διάθεσης λιανικών προϊόντων από ένα πάροχο, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ρύθμισης, θα πρέπει να διαθέτει εικονικό χονδρικό προϊόν τύπου VULA. Οι τεχνικές προδιαγραφές και το σύνολο των ελάχιστων χαρακτηριστικών του εικονικού προϊόντος θα καθοριστούν από την ΕΕΤΤ αμελλητί μετά την έκδοση της παρούσης απόφασης ανάλυσης αγορών, τηρουμένων των διατάξεων της κείμενης εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, ιδίως αναφορικά με την προηγούμενη δημόσια διαβούλευση επί του προτεινόμενου μέτρου. Αναφορικά με την τιμολόγηση, η ΕΕΤΤ έχει προβλέψει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες για τον έγκαιρο προσδιορισμό τιμών. Σημειώνεται επίσης ότι ο ΟΤΕ διαθέτει ήδη χονδρικό προϊόν τύπου VULA, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους παρόχους να διαθέτουν λιανικές υπηρεσίες στις υπαίθριες καμπίνες ενεργού εξοπλισμού που έχει αναβαθμίσει σε VDSL.»

7. Το γεγονός ότι:

i. Ο ν. 4070/2012, στο άρθρο 45 παράγραφος 6 ορίζει:

«6. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, κατά τις οποίες συντρέχει επείγουσα ανάγκη ανάληψης δράσης προκειμένου να διασφαλισθεί ο ανταγωνισμός και να προστατευθούν τα συμφέροντα των χρηστών, η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί, με αιτιολογημένη απόφαση της, παρεκκλίνοντας από τη διαδικασία των παραγράφων 1 και 2, να λάβει αμέσως αναλογικά και προσωρινά μέτρα τα οποία κοινοποιεί άμεσα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στον BEREC και στις άλλες Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές. Με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., η οποία εκδίδεται σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του παρόντος άρθρου, τα προσωρινά μέτρα γίνονται οριστικά ή παρατείνεται η διάρκεια ισχύος τους.»

ii. Σύμφωνα με το άρθρο 7 παρ. 3 της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ, ως ισχύει κωδικοποιημένη:

«3. Εάν δεν προβλέπεται άλλως σε συστάσεις ή/και κατευθυντήριες γραμμές που θεσπίζονται κατ’ εφαρμογή του άρθρου 7β, μετά την ολοκλήρωση της διαβούλευσης του άρθρου 6, εφόσον εθνική ρυθμιστική αρχή προτίθεται να λάβει μέτρο το οποίο:

α) εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 15 ή του άρθρου 16 της παρούσας οδηγίας ή του άρθρου 5 ή του άρθρου 8 της οδηγίας 2002/19/ΕΚ (οδηγίας για την πρόσβαση), και

β) είναι πιθανόν να επηρεάσει τις εμπορικές συναλλαγές μεταξύ των κρατών μελών, καθιστά το σχέδιο μέτρου προσβάσιμο στην Επιτροπή, στον BEREC και τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές άλλων κρατών μελών, ταυτοχρόνως, μαζί με την αιτιολόγηση στην οποία στηρίζεται το μέτρο, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3, και ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή, τον BEREC και τις άλλες εθνικές ρυθμιστικές αρχές. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές, ο BEREC και η Επιτροπή μπορούν εντός μηνός να διαβιβάσουν τα σχόλιά τους στην ενδιαφερόμενη εθνική ρυθμιστική αρχή. Η μηνιαία προθεσμία δεν μπορεί να παραταθεί»

iii. Σύμφωνα με την παράγραφο 9 του ίδιου άρθρου:

«9. Σε εξαιρετικές περιστάσεις, όταν μια εθνική ρυθμιστική αρχή κρίνει ότι πρέπει να αναληφθεί δράση επειγόντως προκειμένου να διασφαλισθεί ο ανταγωνισμός και να προστατευθούν τα συμφέροντα των χρηστών, κατά παρέκκλιση από τη διαδικασία των παραγράφων 3 και 4, μπορεί να λαμβάνει αμέσως αναλογικά και προσωρινά μέτρα. Ανακοινώνει αμελλητί στην Επιτροπή, στις άλλες εθνικές ρυθμιστικές αρχές και στον BEREC τα μέτρα αυτά, πλήρως αιτιολογημένα. Η λήψη αποφάσεως εκ μέρους εθνικής ρυθμιστικής αρχής για τη μονιμοποίηση των μέτρων ή την παράταση της ισχύος τους υπόκειται στις διατάξεις των παραγράφων 3 και 4.»

Επειδή:

1. Οι τεχνικές επιτάχυνσης VDSL, και ιδιαίτερα το vectoring, αυξάνουν τις ταχύτητες που επιτυγχάνονται πάνω από το VDSL δίκτυο και τελικά προσφέρουν καλύτερες ευρυζωνικές υπηρεσίες στους τελικούς χρήστες. Εξαιτίας όμως τεχνικών περιορισμών, η τεχνολογία vectoring δεν είναι αποδοτική όταν υλοποιείται παράλληλα με την πρόσβαση στον τοπικό υποβρόχο.

2. Στην ανωτέρω σχετ. ζ απόφασή της, η ΕΕΤΤ έκρινε ότι οι τελικοί χρήστες θα ωφεληθούν από την εισαγωγή της τεχνολογίας vectoring και ότι, υπό την προϋπόθεση διαθεσιμότητας των κατάλληλων χονδρικών εικονικών προϊόντων, δεν θα θιγεί η ικανότητα των Τ.Π. να προσφέρουν λιανικές υπηρεσίες στα μέρη που επιθυμούν.

3. Η διάθεση εικονικού χονδρικού προϊόντος από τον πάροχο στον οποίο έχει γίνει ανάθεση δίνει τη δυνατότητα στους υπόλοιπους Παρόχους να παρέχουν στους Τελικούς Χρήστες εντός της περιοχής ανάθεσης ευρυζωνικές συνδέσεις και υπηρεσίες φωνής VoIP μέσω του αντίστοιχου εξοπλισμού του παρόχου που υλοποιεί το δίκτυο NGA, ανεξάρτητα από την τεχνολογία και αρχιτεκτονική του συγκεκριμένου δικτύου πρόσβασης. Το εικονικό προϊόν πρέπει να παρέχεται με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ποιότητας υπηρεσίας, τα οποία θα δίνουν τη δυνατότητα στους υπόλοιπους παρόχους να παρέχουν ευέλικτες λιανικές υπηρεσίες, αντίστοιχες με αυτές που θα παρείχαν στην περίπτωση της αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο. Για τον προσδιορισμό των προδιαγραφών του προϊόντος λαμβάνονται υπόψη οι κοινές προδιαγραφές (Common Position) που καταγράφηκαν από το BEREC στο κείμενό του BoR (16) 162/06.10.2016.

4. Στο ανωτέρω σχετ. ιγ, η εταιρεία Forthnet υποστηρίζει ότι «θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι ο πάροχος χονδρικής πρόσβασης σε κάθε περιοχή δεν θα έχει σε καμία περίπτωση, ούτε κατά την πρώτη φάση εξάπλωσης του δικτύου του σε μια περιοχή, ούτε μεταγενέστερα, εμπορικό προβάδισμα έναντι των παρόχων που θα κληθούν να δραστηριοποιηθούν στην περιοχή αυτή μέσω των υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης που ο ρυθμιστικά προστατευόμενος πάροχος χονδρικής πρόσβασης θα παρέχει.

…Για να εξασφαλιστεί η έγκαιρη τεχνική και οικονομική επαναληψιμότητα των εμπορικών προσφορών του λιανικού άκρου του παρόχου χονδρικής πρόσβασης, θα πρέπει… τα χρονοδιαγράμματα ικανοποίησης αιτημάτων χονδρικής πρόσβασης, οι ειδικότεροι όροι και οι διαδικασίες χονδρικής πρόσβασης (όπως ενδεικτικά για παραγγελιολειψία, για την παράδοση και την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, για τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας και τα εγγυημένα επίπεδα ποιότητας αυτής, για τη βλαβοδιαχείριση κ.λπ.), καθώς και οι τιμές στις οποίες θα παρέχονται όλες οι υπηρεσίες χονδρικής, να είναι γνωστές με επαρκές επίπεδο λεπτομέρειας στους «εναλλακτικούς παρόχους» κάθε περιοχής, σε επαρκές χρονικό διάστημα πριν τη διάθεση λιανικών υπηρεσιών από τον πάροχο χονδρικής πρόσβασης (ήτοι τουλάχιστον ένα εξάμηνο πριν)»

5. Στο ανωτέρω σχετ. ιδ, η εταιρεία Vodafone αναφέρει ότι στήριξε την πρόταση της Επιτροπής για την εισαγωγή των ελάχιστων συμμετρικών υποχρεώσεων «στην παροχή εικονικού προϊόντος τύπου VULA στις περιοχές που θα ανατεθούν βάσει της διαδικασίας Vectoring, οι οποίες θα είναι αντικειμενικές, αναλογικές και θα συνάδουν με την αρχή της μη διακριτικής μεταχείρισης, τηρώντας τις ελάχιστες κοινές ποιοτικές/τεχνικές προδιαγραφές που θα καθοριστούν, ώστε να επιτραπεί στους εναλλακτικούς φορείς εκμετάλλευσης να ανταγωνιστούν αποτελεσματικά στη σχετική αγορά λιανικής.»

6. Η ΕΕΤΤ, με την απόφασή της ΑΠ 802/06/09.03.2017, διεξήγαγε Εθνική δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Η διαβούλευση διήρκησε από τη 10η Μαρτίου 2017, ημέρα Παρασκευή έως και τη 10η Απριλίου 2017, ημέρα Δευτέρα.

7. Με τα ως άνω σχετικά (ιε) ως (κ), οι εταιρείες Cyta, Forthnet, Nevapark Management, ΟΤΕ, Vodafone και Wind υπέβαλαν τα σχόλιά τους στην υπό διαβούλευση πρόταση του ΟΤΕ, τα οποία έλαβε η ΕΕΤΤ υπόψη της.

8. Η ΕΕΤΤ απάντησε στα κυριότερα σχόλια των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση με την απόφασή της ΑΠ 808/01/27.04.2017.

9. Ενόψει των ανωτέρω η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση, τροποποιεί την αρχική της πρόταση αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU), οι οποίες υπαγορεύονται σε συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από την κείμενη εν ισχύ νομοθεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ανταγωνισμού, ιδίως την απόφαση 792/07/22.12.2017 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016).

10. Επειδή η ΕΕΤΤ:

• οφείλει να εξασφαλίζει την τήρηση των αρχών του άρθρου 3 του ν. 4070/2012 μεταξύ των οποίων της διαφάνειας, της αναλογικότητας, της προστασίας του ανταγωνισμού και της αποφυγής στρέβλωσης της αγοράς και παράλληλα οφείλει να προάγει τον ανταγωνισμό στην παροχή δικτύων ή και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών, διασφαλίζοντας το δημόσιο συμφέρον το οποίο μεταξύ άλλων επιτυγχάνεται εξασφαλίζοντας ότι οι χρήστες αποκομίζουν το μέγιστο όφελος σε επίπεδο επιλογών, τιμής και ποιότητας αλλά και εξασφαλίζοντας ότι δεν υφίσταται στρέβλωση ή άλλος περιορισμός του ανταγωνισμού στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών,

• ρυθμίζει, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. α του ν. 4070/2012, κάθε θέμα, που αφορά στον ορισμό και τις υποχρεώσεις παρόχων με Σημαντική Ισχύ στις ανωτέρω σχετικές αγορές, ενεργώντας σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος,

• είναι αρμόδια, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. κστ του ν. 4070/2012, για την πρόσβαση και τη διασύνδεση σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος, εκδίδοντας κανονιστικές πράξεις σε όσες περιπτώσεις αυτό απαιτείται,

• εκδίδει, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. μγ του ίδιου νόμου κανονιστικές ή ατομικές πράξεις με τις οποίες ρυθμίζεται κάθε διαδικασία και λεπτομέρεια σε σχέση με τις ανωτέρω αρμοδιότητές της,

• σύμφωνα με την απόφαση της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016, ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος,

ως επιχείρηση με ΣΙΑ στην αγορά χονδρικής τοπικής πρόσβασης υποχρεούται να εκπληρώνει όλες τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται με την εν λόγω απόφαση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην κείμενη Εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία,

• σύμφωνα με το σημείο Β της απόφασης της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 κάθε πάροχος δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ο οποίος συμμετέχει στη διαδικασία εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL vectoring στο δίκτυο πρόσβασης, όπως αυτή αναλυτικά περιγράφεται στην παρούσα, υποχρεούται να συμμορφώνεται με την εν λόγω διαδικασία και να παρέχει, στις περιοχές οι οποίες του ανατίθενται με τη διαδικασία του Παραρτήματος 3 της παρούσας, τα σχετικά προϊόντα χονδρικής, ιδίως εικονικού χονδρικού προϊόντος (τύπου VULA), με κοινές τεχνικές προδιαγραφές εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ και με όρους διαφάνειας και μη διακριτικής μεταχείρισης.

• συντρέχει επείγουσα ανάγκη ανάληψης δράσης προκειμένου να διασφαλιστεί ο ανταγωνισμός και τα συμφέροντα των χρηστών. Για το λόγο αυτό πρέπει να καθοριστούν άμεσα οι όροι και οι προϋποθέσεις σχετικά με την εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL-Vectoring υπηρεσιών (μεταξύ άλλων οι τεχνικές προδιαγραφές και τα ελάχιστα χαρακτηριστικά των εικονικών προϊόντων VPU/FTTC/B/H, οι κοινές διαδικασίες παραγγελιοληψίας και βλαβοδιαχείρισης, οι όροι συμφωνίας επιπέδου υπηρεσιών, οι δείκτες αποδοτικότητας, οι όροι τιμολόγησης και πληρωμών), προκειμένου να είναι εφικτή η εκτέλεση των επιχειρηματικών αποφάσεων για την υλοποίηση δικτύου πρόσβασης VDSL Vectoring στις περιοχές που θα ανατεθούν σε κάθε πάροχο, σύμφωνα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2017 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Η εν λόγω αναγκαιότητα επισημάνθηκε και από την ΕΕ στην απόφασή της επί του κοινοποιημένου σχεδίου μέτρων για την αγορά χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρούσα, αποφασίζει:

Α. Εγκρίνει τις τεχνικές προδιαγραφές και τα ελάχιστα χαρακτηριστικά του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU)», ως εξής:

Τεχνικές προδιαγραφές και ελάχιστα χαρακτηριστικά του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU)

Μαρούσι, Απρίλιος 2017

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

Περιεχόμενα

1 ΟΡΙΣΜΟΙ-ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

1.1 ΟΡΙΣΜΟΙ

Πάροχος Πρόσβασης (ΠΠ): Ο πάροχος στον οποίο έχει γίνει η ανάθεση της περιοχής της Υπαίθριας Καμπίνας Ενεργού Εξοπλισμού (ΥΚΚΕ) ή του Υπαίθριου Κατανεμητή Καλωδίων (ΥΚΚ) από την ΕΕΤΤ βάσει του Παραρτήματος 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016), ως εκάστοτε ισχύει και παρέχει στους υπόλοιπους παρόχους το εικονικό προϊόν VLU (Virtual Local Unbundling).

Πάροχος Υπηρεσίας (ΠΥ): Ο πάροχος της λιανικής υπηρεσίας, ο οποίος προμηθεύεται την υπηρεσία VLU.

Πάροχος Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου (ΠΧΤΥ): Ο πάροχος που ελέγχει το δίκτυο πρόσβασης και διαθέτει στον ΠΠ υπηρεσίες πρόσβασης στον ΤοΥΒ

Δίκτυο Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA): ενσύρματο δίκτυο πρόσβασης το οποίο αποτελείται εξολοκλήρου ή εν μέρει από οπτικά στοιχεία δικτύου (optical elements) ικανό να παρέχει ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης σε πολύ υψηλές ταχύτητες.

xDSL (Digital Subscriber Line -Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή τεχνολογίας ADSL και VDSL): Τεχνολογία πρόσβασης xDSL μέσω της οποίας παρέχονται υπηρεσίες που απαιτούν πολύ υψηλές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων.

Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση (ΕΤοΑΠ) -

Virtual Local Unbundling (VLU): Το λογικό κύκλωμα από το οποίο παρέχονται στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) χονδρικά προϊόντα εικονικής ευρυζωνικής πρόσβασης και συνδέει τον τερματικό εξοπλισμό στο χώρο του Τελικού Χρήστη με τον αντίστοιχο κόμβο συγκέντρωσης του ΠΠ.

Π/Σ WCRM-ΠΠ: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ σχεδιασμένο για την υποστήριξη των διαδικασιών του εικονικού προϊόντος VLU.

Ο.Κ.ΣΥ. - Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση: Η υπηρεσία του ΠΠ, η οποία διασυνδέει με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, τον εξοπλισμό του ΠΥ με τον κόμβο πολυπλεξίας (L2/L3 switch) στο σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το Δίκτυο του ΠΠ προς/από το δίκτυο του ΠΥ.

Home Passed: Κτίριο εντός της περιοχής ανάπτυξης του δικτύου NGA του ΠΠ για το οποίο έχει πραγματοποιηθεί η αναμονή σύνδεσης.

1.2 Συντμήσεις

Α/Κ	Αστικό Κέντρο
Π/Σ	Πληροφοριακό Σύστημα
ΤοΒ	Τοπικός Βρόχος
ΤοΥΒ	Τοπικός Υποβρόχος
Ο.Κ.ΣΥ	Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση
ΠΠ	Πάροχος Πρόσβασης
ΠΥ	Πάροχος Υπηρεσίας
ΠΧΤΥ	Πάροχος Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχο
ΥΚΕΕ	Υπαίθρια Καμπίνα Ενεργού Εξοπλισμού
ΥΚΚ	Υπαίθριος Κατανεμητής Καλωδίων
PoP	Point of Presence - Σημείο Παρουσίας
VLU	Virtual Local Unbundling - Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση (ΕΤοΑΠ)
ΦΑΥ	Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου
ΦΑΣΤΧ	Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη
WCRM_ΠΠ	Πληροφοριακό Σύστημα ΠΠ
WCRM_ΠΧΤΥ	Πληροφοριακό Σύστημα ΠΧΤΥ
ΚΟΙ	Καλώδιο Οπτικών Ινών

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU

2.1 Γενικά ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

2.1.1 Παρεχόμενες υπηρεσίες

Ανάλογα με την αρχιτεκτονική δικτύου NGA που έχει υλοποιήσει ο Πάροχος Πρόσβασης (ΠΠ), οι παρεχόμενες χονδρικές υπηρεσίες Virtual Local Unbundling (VLU) του ΠΠ μπορεί να είναι:

- VLU/FTTC
- VLU/FTTB
- VLU/FTTH

μέσω των οποίων ο ΠΥ μπορεί να παρέχει ενδεικτικά τις παρακάτω υπηρεσίες :

- Πρόσβασης στο διαδίκτυο
- Τηλεόρασης (IPTV)
- Video on Demand
- Τηλεφωνίας (VoIP)
- Λοιπές Υπηρεσίες

2.1.2 Διάρκεια Παροχής

Η διάρκεια παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTx είναι αορίστου χρόνου. Ο Πάροχος Υπηρεσίας (ΠΥ) δύναται οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί να καταργήσει την υπηρεσία VLU/FTTx, υποβάλλοντας σχετικό αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της παραγράφου «Κατάργηση υπηρεσίας».

Ειδικά για υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ., με την επιφύλαξη διαφορετικής συμφωνίας μεταξύ ΠΠ και ΠΥ, ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση είναι έξι (6) μήνες (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος» της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.), μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο ΠΥ, μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου των έξι (6) μηνών έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ.

2.1.3 Προϋποθέσεις Παροχής Λιανικών Υπηρεσιών

Στις περιοχές που έχουν ανατεθεί στον ΠΠ για υλοποίηση δικτύου NGA, η διάθεση των σχετικών προϊόντων χονδρικής VLU/FTTx με εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ τιμές πρέπει γίνει το αργότερο την ίδια ημέρα με την λιανική διάθεση των αντίστοιχων προϊόντων στις ίδιες περιοχές από τον ΠΠ, υπό την προϋπόθεση ότι συντρέχουν σωρευτικά τα κάτωθι:

- Τέσσερις (4) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ έχει γνωστοποιήσει τις προγραμματισμένες καμπίνες/περιοχές οι οποίες θα τεθούν σε λειτουργία στο τέλος του τετραμήνου και να ενημερώσει σχετικά με τα σημεία συγκέντρωσης,
- Τέσσερις (4) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ έχει δημοσιεύσει προσφορά αναφοράς σύμφωνη με τις προδιαγραφές που ορίζονται στο παρόν
- Τέσσερις (4) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ έχει υποβάλει στην ΕΕΤΤ δήλωση συμμόρφωσης της προσφοράς αναφοράς με το παρόν.
- Δύο μήνες (2) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ έχει διαθέσει δοκιμαστικό περιβάλλον του GUI/Webportal του Π/Σ WCRM_ΠΠ, ώστε να μπορεί να ελεγχθεί πλήρως η λειτουργικότητά του. Το εν λόγω περιβάλλον υποστηρίζει δυνατότητα μαζικής καταχώρησης αιτημάτων.
- Δύο μήνες (2) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ διαθέτει υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ. στα σημεία παρουσίας που θα ενεργοποιηθούν καμπίνες. Μέχρι τη θέση σε λειτουργία του Π/Σ WCRM_ΠΠ, οι αιτήσεις εξυπηρετούνται με μη αυτοματοποιημένο τρόπο.
- Την ημέρα διάθεσης των υπηρεσιών είναι λειτουργική για τον ΠΥ η παροχή των υπηρεσιών που περιγράφονται στο παρόν στα σημεία παρουσίας που θα ενεργοποιηθούν καμπίνες, καθώς και το περιβάλλον GUI/webportal.

Σημειώνεται δε ότι σε περίπτωση καθυστέρησης στις ημερομηνίες διάθεσης των προγραμματισμένων καμπινών, ο ΠΠ υποχρεούται να επικαιροποιεί και ενημερώνει εγκαίρως τους ΠΥ (τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την νέα προγραμματισμένη, ώστε να είναι σε θέση να διασφαλίζουν την εμπορική τους ετοιμότητα στα νέα χρονικά δεδομένα.

Μετά την έναρξη παροχής υπηρεσιών VLU/FTTx, η προσφορά προϊόντων χονδρικής διαφορετικών ταχυτήτων προηγείται της λιανικής διάθεσης των αντίστοιχων προϊόντων από τον ΠΠ κατά τουλάχιστον δύο (2) μήνες.

Σε περίπτωση που κάποιος ΠΥ προμηθευτεί χονδρική υπηρεσία VLU/FTTx και τη διαθέσει εμπορικά σε τελικό χρήστη πριν το πέρας του διμήνου, ο ΠΠ δύναται να προβεί άμεσα σε διάθεση των σχετικών λιανικών προϊόντων του.

Μετά την έναρξη παροχής των υπηρεσιών με βάση την παρούσα από τον ΠΠ, ο ΠΠ μπορεί να διαθέτει ταυτόχρονα σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής ένα προϊόν εφόσον συντρέχουν σωρευτικά τα κάτωθι:

1. Έτερος ΠΠ δίνει βάσει της ανωτέρω διαδικασίας το ίδιο χονδρικό προϊόντος.

2. Έχει ενημερώσει τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν για την έναρξη παροχής του συγκεκριμένου προϊόντος σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής.

Μετά τη θέση σε λειτουργία του Π/Σ WCRM_ΠΠ και για οποιαδήποτε αλλαγή προκύπτει στο Π/Σ, ο ΠΠ θα διαθέτει δοκιμαστικό περιβάλλον για εύλογο χρονικό διάστημα πριν την ένταξη της αλλαγής στην παραγωγή.

2.2 υπηρεσια VLU/FTTC

2.2.1 Παρεχόμενη υπηρεσία VLU/FTTC

Η υπηρεσία VLU/FTTC του Παρόχου Πρόσβασης (ΠΠ) δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) να προσφέρει στον Τελικό Χρήστη ενσύρματες ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του xDSL εξοπλισμού του ΠΠ (DSLAM ΠΠ), ο οποίος είναι εγκατεστημένος στην υπαίθρια καμπίνα.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται τόσο ο εξοπλισμός του ΠΠ, DSLAM εγκατεστημένος κοντά στον Τελικό Χρήστη, όσο και σχετικό κύκλωμα πλήρους Τοπικού Υποβρόχου (ΤοΥΒ) το οποίο και μισθώνει ο ΠΠ από τον Πάροχο Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου (ΠΧΤΥ).

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, το σημείο τερματισμού του ακραίου δικτύου χαλκού του ΠΧΤΥ (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος συγκέντρωσης στο σχετικό PoP του ΠΠ.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία VLU/FTTC παρέχει ευρυζωνική σύνδεση μεταξύ:

• του σημείου τερματισμού του ακραίου δικτύου χαλκού (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη και

• του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο POP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των DSLAMs (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης).

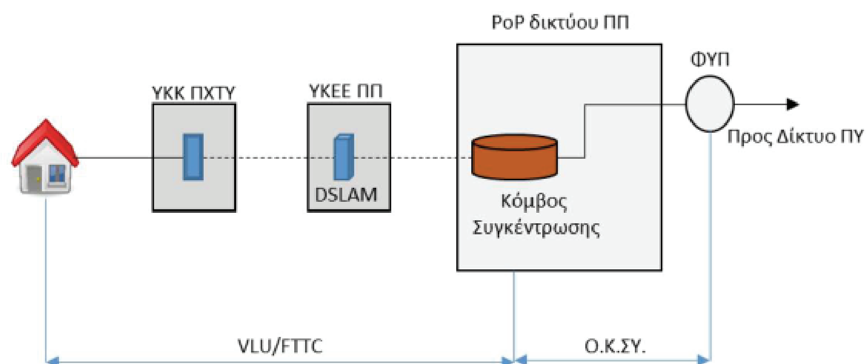
Η υπηρεσία VLU/FTTC παρέχεται μόνο στα σημεία όπου ο xDSL εξοπλισμός του ΠΠ είναι εγκαταστημένος στην υπαίθρια καμπίνα. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της ενεργοποίησης των νέων DSLAMs σε υπαίθριες καμπίνες. Κατ’ εξαίρεση και προκειμένου να διασφαλιστεί η έγκαιρη ενημέρωση των ΠΥ ως προς τις ενεργοποιήσεις των πρώτων καμπινών, η ενημέρωση μπορεί να διενεργηθεί και εξωσυστημικά.

Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις των οποίων ο ΤοΥΒ ανήκει σε ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ. Η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, υπαίθριας καμπίνας, Α/Κ και PoP του ΠΠ ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

Η ενεργοποίηση και παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου δεν είναι αντιστοίχως εφικτή η ενεργοποίηση και παροχή της υπηρεσίας ΤοΥΒ, όπως αυτή περιγράφεται στην εκάστοτε ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

2.2.2 Σχηματική απεικόνιση υπηρεσίας VLU/FTTC

Ακολουθεί σχηματική απεικόνιση της υπηρεσίας VLU/FTTC, σε συνδυασμό με backhaul κύκλωμα τύπου Ο.Κ.ΣΥ.



2.2.3 Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTC

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

• Προϋπόθεση 1: Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με τον παρόν Σύμβαση με τον ΠΠ.

• Προϋπόθεση 2: Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει υπηρεσία ΟΚΣΥ στο PoP του ΠΠ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.

• Προϋπόθεση 3: Να είναι εφικτή η παροχή ΤοΥΒ για τον Τελικό Χρήστη από τον ΠΧΤΥ, σύμφωνα με την προσφορά αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ.

• Προϋπόθεση 4: Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός περιοχής κάλυψης της υπαίθριας καμπίνας η οποία έχει ανατεθεί στον ΠΠ. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά μέσω των Π/Σ WCRM_ΠΠ.

2.2.4 Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC

Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου δεν είναι αντιστοίχως εφικτή η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας ΤοΥΒ, όπως αυτή περιγράφεται στη σχετική ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο του ΠΧΤΥ.

2.2.5 Στοιχεία Υπηρεσίας

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να διαθέτει:

(1) Το προϊόν VLU/FTTC σε ταχύτητες downstream 30 Mbps, 50 Mbps και τουλάχιστον 100 Mbps.

(2) Το προϊόν VLU/FTTC σε όλους τους συνδυασμούς ταχυτήτων που προσφέρει σε επίπεδο λιανικής, ήτοι ακόμη και με άλλες downstream ταχύτητες μικρότερες από 100Mbps, εφόσον τούτο έχει καθοριστεί στη λιανική του.

(3) Το προϊόν VLU/FTTC σε ενδιάμεσες ταχύτητες με βήμα 50 Mbps από τα 100 Mbps ως τη μέγιστη downstream ταχύτητα λιανικής πρόσβασης της τεχνολογίας που έχει υλοποιηθεί. Η upstream ταχύτητα ανά προϊόν ορίζεται σε τουλάχιστον 10% της downstream του ταχύτητας.

Οι τεχνολογίες διαμόρφωσης σήματος που θα χρησιμοποιούνται για την παροχή των παραπάνω πακέτων θα εξαρτώνται από το εκάστοτε ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ιδίως τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο δίκτυο Πρόσβασης, και τις διαθέσιμες τεχνολογικές επιλογές του ΠΠ (ενδεικτικά VDSL, g.fast, κ.λπ.). Οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες θα ανακοινώνονται προς τον ΠΥ κατά τη διαδικασία για τον έλεγχο διαθεσιμότητας του ΠΠ, μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

2.2.6 Εξαρτήσεις από άλλες υπηρεσίες

Η υπηρεσία VLU/FTTC, παρέχεται σε συνδυασμό με την υφιστάμενη υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. του ΠΠ, ενώ εξαρτάται άμεσα από τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ.

2.2.7 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους

Ο ΠΠ οφείλει να εγκαθιστά, για κάθε υπαίθρια καμπίνα που του ανατίθεται, ενεργό εξοπλισμό που να καλύπτει τουλάχιστον 25% των ενεργών συνδέσεων της καμπίνας, σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία που υπέβαλε ο ΟΤΕ και οι υπόλοιποι ΠΠ, σύμφωνα με το Παράρτημα 2 της ΑΠ ΕΕΤΤ 797/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016).

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να εγκαθιστά εξοπλισμό που να καλύπτει επιπλέον 25%των ενεργών συνδέσεων της υπαίθριας καμπίνας εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 60%.

Ο ΠΠ οφείλει να εγκαθιστά, για κάθε υπαίθρια καμπίνα που του ανατίθεται, καλώδιο χαλκού στο πλαίσιο υλοποίησης της ΑΣ-ΥΒ, που να καλύπτει τουλάχιστον το 50% των ενεργών συνδέσεων της καμπίνας ΟΤΕ, σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία που υπέβαλε ο ΟΤΕ και οι υπόλοιποι ΠΠ, σύμφωνα με το Παράρτημα 2 της ΑΠ ΕΕΤΤ 797/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να προβεί σε όλες τις σχετικές ενέργειες επαύξησής του εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της αρχικά εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 60%.

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΠΠ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες χωρητικότητας σε πόρτες DSLAM στα σημεία όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTC για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

2.2.8 Λειτουργική Περιγραφή και Διαδικασίες VLU/FTTC

2.2.8.1 Διαδικασία Παροχής VLU/FTTC

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ WCRM_ΠΠ και πραγματοποιείται μέσω της υποβολής αίτησης παροχής VLU/FTTC.

Ο ΠΥ μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει ο ΠΠ, έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή του αιτήματος, να ελέγξει τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας. Συγκεκριμένα ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο και έχει διασυνδεθεί με καμπίνα του ΠΠ, με αποτέλεσμα ο ΠΠ να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες VLU/FTTC. Επίσης, ο ΠΥ να έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει ο ΠΠ στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

• Ταχυδρομική Διεύθυνση (Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός)

• Με χρήση του ΦΑΥ στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ, που κατά την κρίση του ΠΥ απαιτεί την ενεργοποίηση της υπηρεσίας VLU/FTTC. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α1 του Παραρτήματος Α και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής VLU/FTTC σε μη υφιστάμενο συνδρομητή, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κ.λπ.) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται εμφανίζοντας κατάλληλο μήνυμα.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ WCRM_ΠΠ. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας ισχύει από την ημερομηνία υποβολής της ορθά συμπληρωμένης και πλήρους εξουσιοδότησης του καταναλωτή. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ WCRM_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσης τους.

Είναι δυνατή η εισαγωγή αιτήσεων στο Π/Σ WCRM_ΠΠ μέσω API.

Η φόρμα της αίτησης στο Π/Σ WCRM_ΠΠ θα περιλαμβάνει τουλάχιστον όλα τα υποχρεωτικά πεδία που υπάρχουν στη φόρμα της αίτησης ΤοΥΒ στο Π/Σ του ΠΧΤΥ,

προκειμένου να είναι εφικτή η κατάθεση του αιτήματος ΤοΥΒ από τον ΠΠ.

Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία ΠΥ, θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με το σύστημα.

Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, τότε είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ από το Π/Σ WCRM_ΠΠ με το κατάλληλο μήνυμα απόρριψης αίτησης.

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση.

Εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, συνεχίζεται ο έλεγχος επιλεξιμότητας.

Βήμα 1: Έλεγχος Επιλεξιμότητας

Μετά την καταχώριση της αίτησης, αυτή μεταβαίνει στο στάδιο του ελέγχου επιλεξιμότητας

Σε περίπτωση που η διεύθυνση είναι πλήρης, πραγματοποιείται α) έλεγχος της διεύθυνσης και συγκεκριμένα ότι η εν λόγω διεύθυνση εξυπηρετείται από την καμπίνα που παρέχεται VLU/FTTC και β) έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη πόρτα στο DSLAM).

(α) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο και έχει διασυνδεθεί με καμπίνα του ΠΠ, με αποτέλεσμα ο ΠΠ να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες VLU/FTTC.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

• Ταχυδρομική Διεύθυνση [Ενδεικτικά: Νομός, Ευρύτερη περιοχή, Πόλη, ΤΚ, Οδός, Αριθμός,]

• Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους (στο σύστημα συντεταγμένων WGS84 σε δεκαδική μορφή) σύμφωνα με το πρότυπο [X,Y]

• Με χρήση του ΦΑΥ για υφιστάμενο συνδρομητή στο δίκτυο του ΠΠ, εφόσον στο συγκεκριμένο συνδρομητή έχει εκχωρηθεί ΦΑΥ

Στην περίπτωση που η απάντηση είναι αρνητική ή δεν μπορεί να αντιστοιχηθεί με κάποια από τις διευθύνσεις που χρησιμοποιεί ο ΠΧΤΥ, τότε ο ΠΠ ενημερώνει μέσω κατάλληλου μηνύματος στο WCRM τον ΠΥ..

(β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη πόρτα στο DSLAM)

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός, η σχετική ΥΚΕΕ ή ΥΚΚ δηλαδή εντοπίζεται και καλύπτεται από τον ΠΠ, γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης επιστρέφεται «Απαιτείται Αναβάθμιση Δικτύου ΠΠ».

Σε κάθε περίπτωση η οριστική παροχή εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ. Εναλλακτικά ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων μπορεί να πραγματοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση του Βήματος 5.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

• είτε απορρίπτεται

• είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση πόρτας στο DSLAM και ο ΠΠ προχωράει σε αντίστοιχο αίτημα ΤοΥΒ προς τον ΠΧΤΥ (εφόσον απαιτείται, με βάση τον τύπο της αίτησης του πελάτη)

είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας. Στη περίπτωση αυτή ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.3 «Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου».

Η σύνδεση VLU/FTTC θεωρείται επιλέξιμη όταν δεν συντρέχει περίπτωση απόρριψης της σχετικής αίτησης σύμφωνα με τα κατωτέρω.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος VLU/FTTC είναι περιοριστικά όσοι αναφέρονται στο σχετικό κεφάλαιο της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ (Επιλεξιμότητα ΤοΥΒ/ Λόγοι απόρριψης) και επιπλέον ως πρόσθετοι λόγοι από τον ΠΠ μπορεί να αφορά έναν εκ των κάτωθι κατηγοριών:

• ΠΠ πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης

• ΠΠ λανθασμένη ή ασαφής διεύθυνση

• ΠΠ άγνωστη διεύθυνση

• Μη διαθεσιμότητα πόρων δικτύου προς τον τελικό χρήστη από τον ΠΠ

• Ο Τελικός Χρήστης να μην βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης όπως ανακοινώνεται στο WCRM_ΠΠ.»

Βήμα 2: Αίτημα υπηρεσίας ΤοΥΒ στον ΠΧΤΥ

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC, ο ΠΠ κάνει χρήση της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ και υποβάλλει σχετικό αίτημα στον ΠΧΤΥ μέσω του WCRM_ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που ο συγκεκριμένος ΤοΥΒ μισθώνεται ήδη από τον ΠΠ, τότε ακολουθείται το Βήμα 3, ως κάτωθι.

Η αίτηση διαφοροποιείται ανάλογα με την τρέχουσα κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη ή εάν δεν υπάρχει υφιστάμενη σύνδεση, υποβάλλεται αίτηση νέας σύνδεσης.

Βήμα 3

Στη περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ, ο ΠΠ ελέγχει αν ο ΦΑΥ του Τελικού Χρήστη είναι ήδη ενεργός στον ΠΠ και στην περίπτωση αυτή η διαδικασία συνεχίζει στο Βήμα 7 και στη συνέχεια στην διαδικασία της παραγράφου 2.5.1 για την Παράδοση Παραλαβή της Υπηρεσίας (χωρίς να υποβληθεί κανένα αίτημα προς τον ΠΧΤΥ).

Βήμα 4

Ο ΠΠ υποβάλει αίτημα Ενεργού ή Ανενεργού ΤοΥΒ αντίστοιχα προς τον ΠΧΤΥ, μεταβιβάζοντας στο WCRM_ΠΧΤΥ το αίτημα του ΠΥ. Ταυτόχρονα δεσμεύει τους δικτυακούς πόρους εντός του δικτύου του ΠΠ που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας προς τον ΠΥ. Σε αυτό το στάδιο δεν πραγματοποιείται ακόμη η διαδικασία ενεργοποίησης παροχής της υπηρεσίας (provisioning), καθώς είναι πιθανόν το αίτημα ΤοΥΒ να απορριφθεί ή/και να μην υλοποιηθεί από τον ΠΧΤΥ.

Βήμα 5

Σε κάθε επόμενο στάδιο της διαδικασίας ο ΠΠ μεταβιβάζει προς τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ τις απαραίτητες ενημερώσεις/πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένου και του Φανταστικού Αριθμού Υποβρόχου, που περιέρχονται στη διάθεσή του από το WCRM_ΠΧΤΥ. Μέσω του WCRM_ΠΧΤΥ ενημερώνεται και ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή σε περίπτωση ΤοΥΒ προερχόμενου

από το δίκτυο του ΠΧΤΥ. Εφόσον ο ΤοΥΒ είναι στο δίκτυο του ΠΠ ενημερώνεται από το WCRM_ΠΠ, σύμφωνα με το βήμα 3. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΠ για την επιλεξιμότητα ή μη του ΤοΥΒ, σύμφωνα με τις διαδικασίες ελέγχου που ακολουθούνται από τον ΠΧΤΥ.

Εάν το αίτημα ΤοΥΒ είναι επιλέξιμο, ο ΠΥ ενημερώνεται από το WCRM_ΠΠ για την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του ΤοΥΒ (και αν πρόκειται για αίτημα Ανενεργού ΤοΥΒ και για το χρονικό παράθυρο των 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο του ΠΧΤΥ στη διεύθυνση του τελικού χρήστη). Σε αυτή την περίπτωση, εάν ο συνδρομητής έχει υποβάλει και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες με σκοπό να συντονίσει τις δύο διαδικασίες, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος που ο Τελικός Χρήστης θα μείνει χωρίς υπηρεσία.

Εάν το αίτημα είναι μη επιλέξιμο, ο λόγος απόρριψης του ΤοΥΒ (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη σχετική παράγραφο «Επιλεξιμότητα/Λόγοι Απόρριψης» του εκάστοτε ισχύουσας προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ που αφορά στην παροχή Τοπικού Υποβρόχου) διαβιβάζεται από το WCRM_ΠΠ προς τον ΠΥ και η διαδικασία τερματίζεται. Ο ΠΠ απελευθερώνει τους δικτυακούς πόρους που είχε δεσμεύσει.

Βήμα 6α Περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ

Η υλοποίηση της παράδοσης του ενεργού ΤοΥΒ λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΧΤΥ έχει ενημερώσει τον ΠΠ σε περίπτωση που έχει υποβληθεί σχετικό αίτημα στον ΠΧΤΥ. Ο ΠΠ ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην σχετική παράγραφο της ισχύουσας προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ «Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης». Σε περίπτωση που ο ΤοΥΒ είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ, τότε η παράδοση της υπηρεσίας λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΠ έχει ενημερώσει τον ΠΥ, μέσω του WCRM_ΠΠ.

Βήμα 6β Περίπτωση ανενεργού ΤοΥΒ

Η υλοποίηση της παράδοσης του ανενεργού ΤοΥΒ λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΧΤΥ έχει ενημερώσει τον ΠΠ. Ο ΠΠ ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του του WCRM_ΠΠ. Ο ΠΥ δύναται, εντός του χρονικού περιθωρίου που έχει ορίσει ο ΠΧΤΥ, να παρευρίσκεται κατά τη διάρκεια των εργασιών κατασκευής του ζεύγους σύνδεσης του ΤοΥΒ στη διεύθυνση που έχει οριστεί να τερματίσει ο ΤοΥΒ χωρίς τη δυνατότητα οιασδήποτε παρέμβασης. Ο ΠΥ οφείλει να έχει ενημερώσει τον συνδρομητή για το ραντεβού, ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στην εισαγωγή του κτιρίου. Ο ΠΥ δύναται να δηλώσει κατά την υποβολή του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ, τηλέφωνο επικοινωνίας του τελικού πελάτη, προκειμένου να διευκολύνεται η παράδοση της υπηρεσίας. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο «Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης».

Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο (αδυναμία ή/και άρνηση πρόσβασης), ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

Βήμα 7

Ο ΠΠ στη περίπτωση που α) το αίτημα παροχής του ΤοΥΒ δεν απορριφθεί από τον ΠΧΤΥ ή β) πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο ΠΠ (Βήμα 3), προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες παροχής της υπηρεσίας (provisioning) ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον ΠΥ για τις Πληροφορίες Δικτύου του ΠΠ ανά Συνδρομητή. Η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται αμέσως μετά την επιλεξιμότητα του αιτήματος από τον ΠΠ και τη δέσμευση πόρων στο δίκτυο του ΠΠ.

Η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο ΠΥ ενημερώνεται από το WCRM_ΠΠ για την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης του VLU/FTTC. Στην περίπτωση που πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ, ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ και η υπηρεσία ενεργοποιείται σε τρεις (3) ΕΗ από την επομένη εργάσιμη ημέρα κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ, ώστε να μπορεί να υπάρξει συντονισμός με πιθανό αίτημα φορητότητας και ο ΠΥ υποβάλει άμεσα το σχετικό αίτημα φορητότητας.

Ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΠ στην περίπτωση που ο ΤοΥΒ ήταν ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ.

Στις περιπτώσεις μεταβάσεων, ο ΠΠ και ο ΠΥ υποχρεούνται να ενεργούν έτσι ώστε η διακοπή των υφιστάμενων υπηρεσιών του συνδρομητή και η υλοποίηση του VLU να λάβουν χώρα την ίδια εργάσιμη μέρα.

Βήμα 8

Ο ΠΠ ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΧΤΥ για την ολοκλήρωση της κατασκευής του αιτήματος ΤοΥΒ και αντίστοιχα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του αιτήματος VLU/FTTC, ώστε ο ΠΥ να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (ολοκλήρωση αιτήματος φορητότητας, κ.λπ.) για την παροχή των λιανικών υπηρεσιών στον Τελικό Χρήστη. Για την παράδοση - παραλαβή της υπηρεσίας ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.1 «Παράδοση Παραλαβή Υπηρεσίας»

2.2.8.2 Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης

Σε περίπτωση που ο ΠΧΤΥ, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσίας VLU/FTTC προς ΠΠ, χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του σχετικού ΤοΥΒ, ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΧΤΥ για τη νέα ημερομηνία υλοποίησης του ΤοΥΒ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα προαφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο ΠΥ ενημερώνεται άμεσα μέσω του WCRM_ΠΠ, για το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο, εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του ΤοΥΒ, όπως ορίζεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

2.2.8.3 Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Η αίτηση της αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας θα γίνεται για ενεργές συνδέσεις VLU/FTTC μέσα από ειδικά διαμορφωμένο αίτημα του WCRM_ΠΠ στο οποίο θα δίνεται η δυνατότητα επιλογής των επιθυμητών

παραμέτρων. Ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος αλλαγής ταχύτητας, ενώ από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του WCRM_ΠΠ.

2.3 υπηρεσια VLU/FTTB

2.3.1 Παρεχόμενη Υπηρεσία VLU/FTTB

Η υπηρεσία VLU/FTTB δίνει τη δυνατότητα στον ΠΥ να παρέχει προς τον Τελικό Χρήστη NGA συνδέσεις μέσω του ενεργού εξοπλισμού του ΠΠ που είναι εγκατεστημένος εντός του κτιρίου του τελικού χρήστη και του αντίστοιχου ενδοκτηριακού χάλκινου κυκλώματος συνεστραμμένου ζεύγους μέχρι την κατοικία του.

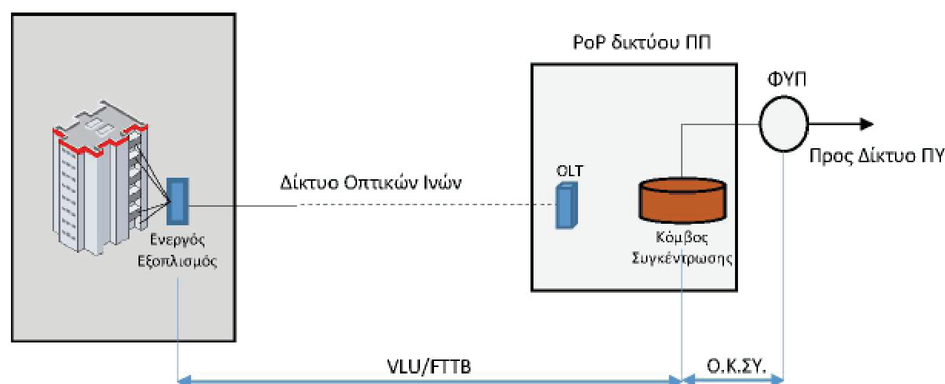
Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται ο εξοπλισμός και οι καλωδιώσεις (καλώδια οπτικών ινών έως το κτίριο του τελικού χρήστη) του ΠΠ, καθώς και η κάθετη ενδοκτηριακή καλωδίωση συνεστραμμένου χάλκινου ζεύγους.

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, το κουτί διανομής όπου τερματίζεται ο εξοπλισμός NGA στο χώρο του κτιρίου του Τελικού Χρήστη και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος συγκέντρωσης στο σχετικό PoP του ΠΠ.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία VLU/FTTB παρέχει ευρυζωνική σύνδεση μεταξύ:

• του κουτιού διανομής όπου τερματίζεται ο εξοπλισμός NGA στο χώρο του κτιρίου του Τελικού Χρήστη και

• του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση.



Κάθε κόμβος Ethernet Aggregation συγκεντρώνει κίνηση από έναν αριθμό κτιρίων μέσω ενός εκτεταμένου Δικτύου Οπτικών Ινών. Η σύνδεση μεταξύ του ενεργού εξοπλισμού κάθε κτιρίου και του κόμβου τερματισμού του οπτικού δικτύου (Optical Line Termination - OLT) γίνεται μέσω κατάλληλων οπτικών συνδέσεων. Εν συνεχεία κάθε κόμβος OLT συνδέεται μέσω επαρκών οπτικών διεπαφών με τον Κόμβο Συγκέντρωσης ο οποίος βρίσκεται στο PoP του ΠΠ.

Η υπηρεσία VLU/FTTB παρέχεται σε όλα τα κτίρια τα οποία καλύπτονται από τους ΥΚΚ ή τις ΥΚΕΕ που έχουν ανατεθεί στον ΠΠ για ανάπτυξη δικτύου NGA. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας στις περιοχές. Κατ’ εξαίρεση και προκειμένου να διασφαλιστεί η έγκαιρη ενημέρωση των ΠΥ ως προς τις πρώτες ενεργοποιήσεις, η ενημέρωση μπορεί να διενεργηθεί και εξωσυστημικά.

Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις κτιρίων που καλύπτονται από ένα η περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, υπαίθριας καμπίνας, Α/Κ και PoP του ΠΠ ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

2.3.2 Προϋποθέσεις Διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTB

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTB, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. Προϋπόθεση 1: Ο ΠΥ να έχει υπογράψει σύμφωνα με το παρόν Σύμβαση με τον ΠΠ.

2. Προϋπόθεση 2: Ο ΠΥ να λαμβάνει υπηρεσία ΟΚΣΥ στο PoP του ΠΠ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.

3. Προϋπόθεση 3: Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης υπαίθριας καμπίνας η οποία έχει ανατεθεί στον ΠΠ. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στο WCRM_ΠΠ.

4. Προϋπόθεση 4: Να ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία Επιθεώρησης Κτιρίου στο κτίριο του τελικού χρήστη.

5. Προϋπόθεση 5: Να είναι επιτρεπτή η πρόσβαση και εφικτή η εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού εντός του κτιρίου.

2.3.3 Στοιχεία Υπηρεσίας

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να διαθέτει:

(1) Το προϊόν VLU/FTTB σε ταχύτητες downstream 30 Mbps, 50 Mbps και τουλάχιστον 100 Mbps.

(2) Το προϊόν VLU/FTTB σε όλους τους συνδυασμούς ταχυτήτων που προσφέρει σε επίπεδο λιανικής, ήτοι ακόμη και με άλλες downstream ταχύτητες μικρότερες από 100Mbps, εφόσον τούτο έχει καθοριστεί στη λιανική του.

(3) Το προϊόν VLU/FTTB σε ενδιάμεσες ταχύτητες προϊόντων με βήμα 100 Mbps από τα 100 Mbps ως τη μέγιστη downstream ταχύτητα λιανικής πρόσβασης

της τεχνολογίας που έχει υλοποιηθεί. Η upstream ταχύτητα ανά προϊόν ορίζεται σε τουλάχιστον 10% της downstream του ταχύτητας.

Οι τεχνολογίες διαμόρφωσης σήματος που θα χρησιμοποιούνται για την παροχή των παραπάνω πακέτων θα εξαρτώνται από το εκάστοτε ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ιδίως τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο δίκτυο Πρόσβασης, και τις διαθέσιμες τεχνολογικές επιλογές του ΠΠ. Οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες θα ανακοινώνονται προς τον ΠΥ κατά τη διαδικασία για τον έλεγχο επιλεξιμότητας του ΠΠ, μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

2.3.4 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους

Ο ΠΠ οφείλει να καλύπτει (κατάσταση “home passed”) όλα τα κτίρια που καλύπτονται από τον ΥΚΚ ή την ΥΚΕΕ που του έχουν ανατεθεί και για τα οποία έχει δηλώσει ανάπτυξη τεχνολογίας FTTB. Προς το σκοπό αυτό εγκαθιστά τον απαραίτητο εξοπλισμό (καλώδια οπτικών ινών κ.λπ.) για την κάλυψη του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων και σε κατάλληλα σημεία υλοποιεί αναμονή σύνδεσης για την κάλυψη του 100% των κτιρίων. Η αναμονή σύνδεσης για κάθε κτίριο βρίσκεται στον περιβάλλοντα του κτιρίου χώρο.

Ανά κτίριο που συνδέει, ο ΠΠ εγκαθιστά ενεργό εξοπλισμό που καλύπτει το 25% του συνόλου των διαμερισμάτων του κτιρίου. Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να εγκαταστήσει εξοπλισμό που να καλύπτει επιπλέον 25% των ενεργών συνδέσεων ενός κτιρίου εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 60%.

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΠΠ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες χωρητικότητας σε πόρτες του εγκατεστημένου ενεργού εξοπλισμού στα σημεία όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTB για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

2.3.5 Λειτουργική Περιγραφή και Διαδικασίες VLU/FTTB

2.3.5.1 Φάσεις Υλοποίησης

Οι φάσεις υλοποίησης που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση μιας κατοικίας (που ανήκει σε ένα κτίριο) με την υπηρεσία VLU_FTTB είναι οι ακόλουθες:

1. B_S_0: Δεν υπάρχει κάλυψη στη συγκεκριμένη διεύθυνση: η κατοικία βρίσκεται σε κτίριο το οποίο είναι εκτός της περιοχής κάλυψης του δικτύου FTTB.

2. B_S_1: Καλυπτόμενο κτίριο: Ο ΠΠ δέχεται πλέον αιτήματα προς σύνδεση για το κτίριο αυτό. Το κτίριο είναι σε κατάσταση “home passed”.

3. B_S_2: Κτίριο που έχει προγραμματισθεί Επιθεώρηση Κτιρίου.

Στο κτίριο μεταβαίνει τεχνικός του ΠΠ που πραγματοποιήσει αυτοψία, προσδιορίζοντας όλες τις απαιτούμενες εργασίες και τα υλικά. Όλες οι κατοικίες του κτιρίου μεταβαίνουν σε κατάσταση B_S_3 Κατοικία σε κτίριο έτοιμο για σύνδεση. Αν το αποτέλεσμα της επιθεώρησης κτιρίου δεν είναι επιτυχές όλες οι κατοικίες του κτιρίου, μεταβαίνουν σε κατάσταση B_S_3B “Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία ” ή B_S_3C “ Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ”. Εάν δεν ήταν δυνατή η επιθεώρηση του κτιρίου όλες οι κατοικίες μεταβαίνουν στην κατάσταση “B_S_3D” Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου.

4. B_S_3: Κτίριο έτοιμο για σύνδεση

5. B_S_3B: Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία

6. B_S_3C: Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ: Κτίριο στο οποίο η εγκατάσταση του αναγκαίου εξοπλισμού απαιτείται ειδική κατασκευή υψηλού κόστους το οποίο πρέπει να αποδεχτεί ο ΠΥ.

7. B_S_3D: Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου: Δεν ήταν δυνατή η επιθεώρηση του Κτιρίου.

8. B_S_4: Κτίριο συνδεδεμένο. Κτίριο στο οποίο έχει εγκατασταθεί ενεργός εξοπλισμός. Οι κατοικίες οι οποίες δεν λαμβάνουν υπηρεσία, βρίσκονται σε αυτή την κατάσταση.

9. B_S_5: Κτίριο συνδεδεμένο χωρίς επιπλέον πόρους: όταν ο εγκατεστημένος ενεργός εξοπλισμός δεν έχει διαθέσιμες πόρτες τότε το κτίριο μεταβαίνει σε αυτή την κατάσταση.

10. B_S_6: Κατοικία συνδεδεμένη: Ο συνδρομητής λαμβάνει υπηρεσία και η χρέωση ξεκινά.

11. B_S_7: Αδυναμία Επιθεώρησης Κτιρίου σε προηγούμενη αίτηση: Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της Επιθεώρησης Κτιρίου προέρχεται από προηγούμενη αίτηση.

12. B_S_8: Αποτυχία κατασκευής Κατανεμητή Οπτικών Ινών σε προηγούμενη αίτηση: Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της κατασκευής Κατανεμητή προέρχεται από προηγούμενη αίτηση.

13. B_S_9: Αποδοχή από πάροχο: Τελική κατάσταση αίτησης κατά την οποία ο ΠΥ έχει κάνει την αποδοχή.

14. B_S_10: Μη αποδοχή: Στην μη αποδοχή ο ΠΥ πρέπει να προβεί σε σχετικό έλεγχο του δικού του πεδίου ευθύνης και ακολούθως να δηλώσει μη αποδοχή στον ΠΠ.

15. B_S_11: Αυτόματη αποδοχή: Τελική κατάσταση της αίτησης η οποία έγινε αυτόματα από τον ΠΠ εφόσον ο ΠΥ δεν δήλωσε μη αποδοχή στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα.

Σε κάθε περίπτωση ανάλογα με την υλοποίηση του ΠΠ οι παραπάνω φάσεις μπορούν να ενοποιηθούν ή να αναλυθούν περαιτέρω υπό την προϋπόθεση ότι ο ΠΥ λαμβάνει όλη την απαραίτητη πληροφορία για την κατάσταση της αίτησής του.

2.3.5.2 Αίτηση για νέα σύνδεση

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTB γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ WCRM_ΠΠ και πραγματοποιείται μέσω των ακόλουθων αιτήσεων:

i. Αίτηση νέας σύνδεσης

ii. Αίτηση μετάβασης ενεργής σύνδεσης από ΠΥ1 σε ΠΥ2.

Ο ΠΥ μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει ο ΠΠ, έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή του αιτήματος, να ελέγξει τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας. Συγκεκριμένα ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου

εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο έχει ανατεθεί στον ΠΠ για την ανάπτυξη δικτύου VLU/FTTB. Επίσης, ο ΠΥ να έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει ο ΠΠ στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

• Ταχυδρομική Διεύθυνση (Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός)

• Με χρήση του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α2 του Παραρτήματος Α και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται, διασφαλίζοντας ότι δεν θα υπάρχει χρονικό διάστημα στο οποίο δεν θα λαμβάνει υπηρεσίες ο Τελικός Χρήστης.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής VLU/FTTB σε μη υφιστάμενο συνδρομητή, ο οποίος δεν λαμβάνει υπηρεσίες από άλλο πάροχο, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κ.λπ.) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται εμφανίζοντας κατάλληλο μήνυμα.

Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της τυχόν φορητότητας του αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΠΠ.

Βήμα 1. Υποβολή αίτησης στο WCRM_ΠΠ.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ WCRM_ΠΠ. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας ισχύει από την ημερομηνία υποβολής της ορθά συμπληρωμένης και πλήρους εξουσιοδότησης του καταναλωτή.

Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία ΠΥ, θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με το σύστημα. Τα πεδία που θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τον ΠΥ σε κάθε αίτηση VLU/FTTB προσδιορίζονται από τον ΠΠ.

Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες στο έτος. Η αίτηση που εισάγεται σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα θεωρείται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTH δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Κατά την υποβολή της γίνονται αυτόματα από το WCRM_ΠΠ αρχικοί έλεγχοι σε σχέση με την ορθότητα των στοιχείων της αίτησης:

• Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λάθος, τότε, είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε η αίτηση απορρίπτεται με σχετική ενημέρωση του ΠΥ μέσω κατάλληλου μηνύματος από το ΠΣ WCRM_ΠΠ.

• Εφόσον οι έλεγχοι είναι επιτυχείς, τότε η αίτηση καταχωρείται στο ΠΣ WCRM_ΠΠ.

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ WCRM_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσής τους. Είναι δυνατή και η εισαγωγή αιτήσεων στο Π/Σ WCRM_ΠΠ μέσω API.

Βήμα 2. Έλεγχος επιλεξιμότητας

Μετά την επιτυχή καταχώριση μιας αίτησης στο WCRM_ΠΠ, αυτή θα μεταβαίνει σε κατάσταση «επεξεργασία από τον ΠΠ - έλεγχος επιλεξιμότητας».

Στο στάδιο αυτό πραγματοποιείται α) έλεγχος της διεύθυνσης και συγκεκριμένα ότι στην εν λόγω διεύθυνση παρέχεται υπηρεσία VLU/FTTB και β) έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ προκειμένου να προσφερθεί υπηρεσία VLU/FTTB. Σε αιτήσεις που απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου, ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου θα γίνεται μετά την ολοκλήρωσή της Επιθεώρησης Κτιρίου.

Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας και πόρων στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, υπάρχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας VLU/FTTB.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

1. Ταχυδρομική Διεύθυνση [Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός, Αριθμός, Κτίριο, Όροφος].

2. Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους (στο σύστημα συντεταγμένων WGS84 σε δεκαδική μορφή) σύμφωνα με το πρότυπο [X,Y, Κτίριο, Όροφος].

3. Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη (για υφιστάμενες Υπηρεσίες από τον ίδιο ΠΠ). Το σύστημα θα μετατρέπει τα δεδομένα σε διεύθυνση και στη συνέχεια θα κάνει έλεγχο διαθεσιμότητας.

Ο έλεγχος διαθεσιμότητας εμφανίζει κατάλληλο μήνυμα για να περιγράφει μία από τις παρακάτω καταστάσεις:

- Δεν υπάρχει κάλυψη στη συγκεκριμένη διεύθυνση: η κατοικία βρίσκεται σε κτίριο το οποίο είναι εκτός της περιοχής κάλυψης του δικτύου FTTB.

- Καλυπτόμενο κτίριο, απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου: Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο

είναι building passed και απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου ή είναι ήδη σε εξέλιξη η οποία δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.

- Κτίριο έτοιμο για σύνδεση: το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο έχει γίνει επιτυχημένη επιθεώρηση κτιρίου και το επόμενο βήμα είναι η κατασκευή υποδομής ή είναι σε εξέλιξη ήδη η κατασκευή της υποδομής αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.
- Κτίριο συνδεδεμένο, χωρίς επιπλέον πόρους.
- Κτίριο συνδεδεμένο, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας.
- Καλυπτόμενο κτίριο - τεχνική αδυναμία: Έχει διαπιστωθεί ότι τεχνικά δεν είναι εφικτή η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών.

Στην περίπτωση που το αποτέλεσμα του ελέγχου διαθεσιμότητας είναι «Κτίριο συνδεδεμένο χωρίς επιπλέον πόρους» η αίτηση καθίσταται σε κατάσταση αναμονής και ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.3.

Εφόσον μία αίτηση κριθεί επιλέξιμη, προχωρά στο στάδιο κατασκευής, το οποίο ανακοινώνεται στον ΠΥ, μέσω των αντίστοιχων πεδίων στο WCRM_ΠΠ.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος στο στάδιο της επιλεξιμότητας είναι:

- Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα
- Τεχνική αδυναμία κτιρίου
- Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον ΠΥ. Αφορά μόνο αιτήσεις μετάβασης ενεργής ίνας.
- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Λανθασμένη διεύθυνση
- Ασαφή διεύθυνση
- Εκτός ορίων κάλυψης
- Απαιτείται ειδική εγκατάσταση υψηλού κόστους το οποίο δεν έχει γίνει δεκτό από το ΠΥ
- Άρνηση διαχειριστή
- Άρνηση τελικού χρήστη

2.3.5.3 Εκκίνηση Διαδικασίας Επιθεώρηση Κτιρίου

Ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ για τη δρομολόγηση του ραντεβού για την Επιθεώρηση Κτιρίου, ορίζοντας συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό παράθυρο 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί ο τεχνικός προκειμένου να εκκινήσει η Επιθεώρηση Κτιρίου. Ο ΠΥ είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση και σχετική ενημέρωση του διαχειριστή του κτιρίου και κοινοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας του προς τον ΠΠ. Ο ΠΥ μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν η προγραμματισμένη Επιθεώρηση Κτιρίου δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΠΠ, ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης ο τεχνικός του ΠΠ διερευνά και αξιολογεί τις όλες εναλλακτικές για τις:

- οδεύσεις των ενδοκτηριακών σωληνώσεων ή/και καλωδίων και
- θέση εγκατάστασης του ενεργού εξοπλισμού

Στη συνέχεια και υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον ν. 4463/2017 «Μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών - Εναρμόνιση της νομοθεσίας στην Οδηγία 2014/61/ΕΕ και άλλες διατάξεις» όπως εκάστοτε ισχύει, θα ενημερώνει τον Διαχειριστή ή εκπρόσωπο της Γενικής Συνέλευσης προκειμένου να οριστικοποιηθούν όλες οι τεχνικές λεπτομέρειες της κατασκευής και να εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα βάσει νομοθεσίας.

Αν το συνεργείο του ΠΠ δεν μπορέσει να εξασφαλίσει, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, την έγκριση του πελάτη για την προτεινόμενη τεχνική λύση όπως περιγράφεται - προτείνεται στην τεχνική μελέτη, ή του γνωστοποιηθεί ομόφωνη απόφαση της Γενικής Συνέλευσης περί άρνησης ως προς την υλοποίηση των ανωτέρων εργασιών στους κοινόχρηστους / κοινόκτητους χώρους της πολυκατοικίας, τότε το συνεργείο του ΠΠ αποχωρεί, ενημερώνει την κατάσταση του κτιρίου σε «B_S_3B: Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία», ενσωματώνοντας πληροφορίες για τα στοιχεία ταυτοποίησης του σχετικού συνεργείου, την ώρα και ημερομηνία επίσκεψης του. Ο ΠΥ ενημερώνεται σχετικά μέσα από το WCRM_ΠΠ. Σε αυτή την περίπτωση η αίτηση για Επιθεώρηση Κτιρίου κλείνει με την ένδειξη «Αδυναμία εξεύρεσης τεχνικής λύσης». Σε διαφορετική περίπτωση, ο ΠΠ θέτει την κατοικία σε κατάσταση «B_S_3: Κτίριο έτοιμο για σύνδεση»

2.3.5.4 Περίπτωση B_S_3: Κατοικία σε κτίριο έτοιμο για σύνδεση

Βήμα α

Ο ΠΠ δεσμεύει τους δικτυακούς πόρους εντός του δικτύου του ΠΠ που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας προς τον ΠΥ και ενημερώνεται ο ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ για την προγραμματισμένη ημερομηνία και το χρονικό παράθυρο 4 ωρών εντός του οποίου θα εκκινήσει η εγκατάσταση των αναγκαίων υποδομών μέχρι το “κουτί διανομής”.

Κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία και χρονικό παράθυρο, εκκινείται από τον ΠΠ η εγκατάσταση των αναγκαίων υποδομών μέχρι και το “κουτί διανομής”, βάσει του συμφωνηθέντος προγράμματος εργασιών με τον υπεύθυνο του κτιρίου.

Το “κουτί διανομής” θα βρίσκεται πλησίον του σημείου τερματισμού του ΔΣΤΔ (escalit) του ΟΤΕ στις εγκαταστάσεις του συνδρομητή όπου τερματίζουν τα εσωτερικά χάλκινα καλώδια του κτιρίου.

Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης ενημερώνεται ο ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ μέσω της μετάβασης του κτιρίου σε κατάσταση B_S_4. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτό να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση εντός των ωρών εργασίας του συνεργείου εγκατάστασης, η εγκατάσταση συνεχίζεται εντός της επόμενης ΕΗ. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η εξασφάλιση πρόσβασης εντός της επόμενης ΕΗ, ο χρόνος από την ημερομηνία εγκατάστασης έως την ημερομηνία του νέου ραντεβού λογίζεται ως ανενεργός.

Εάν ο ΠΠ δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

2.3.5.5 Περίπτωση B_S_4 Κατοικία σε κτίριο συνδεδεμένο

Ο ΠΠ δεσμεύει τους δικτυακούς πόρους εντός του δικτύου του ΠΠ που απαιτούνται για την παροχή της

υπηρεσίας προς τον ΠΥ. Η δέσμευση πόρου συνεπάγεται αυτόματα το κατάλληλο profile provisioning ως προς τον πάροχο που έκανε την υποβολή.

Η εγκατάσταση του χάλκινου καλωδίου μεταξύ του εσκαλίτ ή του BOX με το «κουτί διανομής» είναι ευθύνη του ΠΥ και θα πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός πέντε (5) ΕΗ από την ενημέρωση του μέσω του WCRM_ΠΠ. Συγκεκριμένα, ο ΠΥ οφείλει με δική του ευθύνη να προβεί σε όλες τις συνεννοήσεις και εργασίες που απαιτούνται βάσει των «προδιαγραφών σύνδεσης στο «κουτί διανομής»» που είναι αναρτημένο στο WCRM_ΠΠ.

Βήμα β

Ο ΠΥ εγκαθιστά το ΝΤ -που έχει υποδειχθεί από τον ΠΠ- και το CPE είτε μόνο το CPE αν είναι εντός της προδιαγραφής που έχει υποδειχθεί από τον ΠΠ.

Στη συνέχεια ενημερώνει μέσω του WCRM_ΠΠ τον ΠΠ για την ολοκλήρωση της σύνδεσης του συνδρομητή. Ο ΠΠ ενεργοποιεί τη σύνδεση και ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ. Στη συνέχεια ακολουθείται η διαδικασία παράδοσης-παραλαβής της ενότητας 2.5.1. Εάν όμως, ο ΠΥ εντός των πέντε (5) ΕΗ από την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΠΠ δεν καταχωρήσει στο WCRM_ΠΠ ενημέρωση για την εγκατάσταση του CPE, ολοκληρώνεται η ενεργοποίηση της υπηρεσίας VLU/FTTB, χάνει το δικαίωμα μη αποδοχής της υπηρεσίας και εκκινεί η χρέωση της υπηρεσίας.

Σε περίπτωση που ο συνδρομητής έχει υποβάλει στον ΠΥ και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ υποβάλει την αίτηση φορητότητας έτσι ώστε να μην υπάρξει χρονικό διάστημα που ο Τελικός Χρήστης να μείνει χωρίς υπηρεσία.

2.3.5.6 Περίπτωση B_S_3B Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία

Η αδυναμία σύνδεσης μπορεί να οφείλεται σε έναν από τους παρακάτω λόγους:

• Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
• Άρνηση τελικού χρήστη

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για Επιθεώρηση Κτιρίου, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση Προς Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

2.3.5.7 Περίπτωση B_S_3C Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ

Η κατάσταση αυτή σημαίνει πως από την Επιθεώρηση Κτιρίου προέκυψε η ανάγκη ειδικής κατασκευής υψηλού κόστους, το οποίο υπερβαίνει το κόστος που εκτιμάται βάσει του τεχνοοικονομικού μοντέλου το οποίο θα αναπτυχθεί βάσει της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ πρέπει να αποδεχτεί το επιπλέον κόστος για την σύνδεση του κτιρίου. Ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει αν αποδέχεται το επιπλέον κόστος για την ύπαρξη και το ύψος του οποίου ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΠ. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

2.3.5.8 Περίπτωση B_S_7 Αδυναμία Επιθεώρησης Κτιρίου σε προηγούμενη αίτηση

Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της Επιθεώρησης Κτιρίου προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της Επιθεώρησης Κτιρίου, που μπορεί να είναι ένας από τους:

• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
• Άρνηση τελικού χρήστη
• Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη
• Αδυναμία εισόδου στο κτίριο

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για Επιθεώρηση Κτιρίου, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση Προς Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης

2.3.5.9 Περίπτωση B_S_8 Αποτυχία κατασκευής Κατανεμητή Οπτικών Ινών σε προηγούμενη αίτηση

Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της κατασκευής κατανεμητή οπτικών ινών, που μπορεί να είναι ένας από τους:

• Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
• Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
• Άρνηση τελικού χρήστη

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση «Προς κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών». Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

2.3.5.10 Περίπτωση B_S_3D Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου

Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της επιθεώρησης του κτιρίου που μπορεί να είναι ένας από τους:

• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
• Άρνηση τελικού χρήστη
• Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη
• Αδυναμία εισόδου στο κτίριο

2.4 υπηρεσια VLU/FTTH

2.4.1 Παρεχόμενη Υπηρεσία VLU/FTTH

Η υπηρεσία VLU/FTTH δίνει τη δυνατότητα στον ΠΥ να παρέχει στον Τελικό Χρήστη υψίρρυθμες ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του οπτικού δικτύου του ΠΠ και του αντίστοιχου οπτικού κυκλώματος που καταλήγει στο εσωτερικό της κατοικίας του τελικού χρήστη.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται κατάλληλος εξοπλισμός ενεργού δικτύου και οπτικού δικτύου (καλώδια οπτικών ινών) του ΠΠ που καταλήγουν μέχρι και το κτίριο στο οποίο βρίσκεται η κατοικία του τελικού χρήστη του ΠΥ.

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, ο κατανεμητής οπτικών ινών, που αποτελεί το σημείο τερματισμού του οπτικού δικτύου του ΠΠ στο κτίριο που βρίσκεται

η κατοικία του τελικού χρήστη του ΠΥ και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος συγκέντρωσης στο σχετικό PoP του ΠΠ.

Ως κατανεμητής οπτικών ινών νοείται το σημείο στο οποίο θα τερματίζεται το οπτικό δίκτυο πρόσβασης του ΠΠ. Το σημείο αυτό μπορεί να είναι είτε το σημείο εισόδου στο κτίριο (Building Entry Point) του τελικού χρήστη, είτε τα «κουτιά ορόφου» (floor boxes) , είτε εναλλακτικά σημεία στο κτίριο του τελικού χρήστη ανάλογα με την δυνατότητα κατασκευής. Σε κάθε περίπτωση ο τρόπος υλοποίησης/κατασκευής του κατανεμητή οπτικών ινών εξαρτάται και καθορίζεται κάθε φορά από τις ιδιαιτερότητες/περιορισμούς του κάθε κτιρίου.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία VLU/FTTH παρέχει συνδέσεις τεχνολογίας οπτικής πρόσβασης μεταξύ:

• της διεπαφής τύπου Ethernet του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT) που ανήκει και εγκαθίσταται από τον ΠΥ, εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη

• του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των οπτικών κυκλωμάτων (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης)

Κάθε κόμβος Ethernet Aggregation συγκεντρώνει κίνηση από έναν αριθμό κατοικιών μέσω ενός εκτεταμένου Δικτύου Οπτικών Ινών. Η σύνδεση μεταξύ του ενεργού εξοπλισμού κάθε κατοικίας και του κόμβου τερματισμού του οπτικού δικτύου (Optical Line Termination - OLT) γίνεται μέσω κατάλληλων οπτικών συνδέσεων. Εν συνεχεία κάθε κόμβος OLT συνδέεται μέσω επαρκών οπτικών διεπαφών με τον Κόμβο Συγκέντρωσης ο οποίος βρίσκεται στο PoP του ΠΠ.

Η υπηρεσία VLU/FTTH παρέχεται σε όλα τα κτίρια τα οποία καλύπτονται από τους ΥΚΚ ή τις ΥΚΕΕ που έχουν ανατεθεί στον ΠΠ για ανάπτυξη δικτύου NGA (όπως αυτά επεκτείνονται σταδιακά στα πλαίσια του σχετικού roll-out). Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας στις περιοχές. Κατ’ εξαίρεση και προκειμένου να διασφαλιστεί η έγκαιρη ενημέρωση των ΠΥ ως προς τις πρώτες ενεργοποιήσεις, η ενημέρωση μπορεί να διενεργηθεί και εξωσυστημικά.

Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις κτιρίων/οικιών που καλύπτονται από ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ. Η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, υπαίθριας καμπίνας, Α/Κ και PoP του ΠΠ ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

2.4.2 Τρόπος Υλοποίησης - Αρχιτεκτονική

Η ακριβής αρχιτεκτονική της οπτικής καλωδίωσης εντός ή εκτός του κτιρίου είναι στην διακριτική ευχέρεια του Παρόχου Πρόσβασης ο οποίος και θα επιλέγει την βέλτιστη και δόκιμη τεχνικά λύση κατά περίπτωση με βάση τις ιδιαιτερότητες του κτιρίου. Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι τρόποι υλοποίησης:

- Δομημένη καλωδίωση εντός κτιρίου με είσοδο από το ισόγειο από της πολυκατοικίας.

- Δομημένη καλωδίωση εντός κτιρίου με είσοδο από την ταράτσα της πολυκατοικίας.

- Καλωδίωση τύπου façade (αφορά καλωδίωση που υλοποιείται στην πρόσοψη της πολυκατοικίας).

2.4.3 Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTH

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTH, και υπό την επιφύλαξη τυχόν πρόσθετων προϋποθέσεων/περιορισμών, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. Προϋπόθεση 1: Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με το παρόν Σύμβαση με τον ΠΠ..

2. Προϋπόθεση 2: Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει υπηρεσία ΟΚΣΥ στο POP του ΠΠ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.

3. Προϋπόθεση 3: Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης όπως ανακοινώνεται στο WCRM_ΠΠ.

4. Προϋπόθεση 4: Να είναι επιτυχής η επιθεώρηση κτιρίου (site survey) στο κτίριο του Τελικού Χρήστη.

5. Προϋπόθεση 5: Να είναι επιτρεπτή η πρόσβαση και εφικτή η εγκατάσταση οπτικής καλωδίωσης μέχρι τον κατανεμητή οπτικών ινών στο κτίριο ή/και στον όροφο που βρίσκεται η κατοικία του Τελικού Χρήστη.

2.4.4 Περιορισμοί στην διάθεση της Υπηρεσίας

Η παροχή της υπηρεσίας δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις που δεν είναι εφικτή:

1. Η εγκατάσταση από τον ΠΥ οπτικής καλωδίωσης από τον κατανεμητή οπτικών ινών μέχρι εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.

2. Η εγκατάσταση του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT) που ανήκει και εγκαθίσταται από τον ΠΥ εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.

2.4.5 Στοιχεία Υπηρεσίας

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να διαθέτει:

(1) Το προϊόν VLU/FTTH σε ταχύτητες downstream 30 Mbps, 50 Mbps και τουλάχιστον 100 Mbps.

(2) Το προϊόν VLU/FTTH σε όλους τους συνδυασμούς ταχυτήτων που προσφέρει σε επίπεδο λιανικής, ήτοι ακόμη και με άλλες downstream ταχύτητες μικρότερες από 100Mbps, εφόσον τούτο έχει καθοριστεί στη λιανική του.

(3) Το προϊόν VLU/FTTH σε ενδιάμεσες ταχύτητες προϊόντων με βήμα 100 Mbps από τα 100 Mbps ως τη μέγιστη downstream ταχύτητα λιανικής πρόσβασης της τεχνολογίας που έχει υλοποιηθεί. Η upstream ταχύτητα ανά προϊόν ορίζεται σε τουλάχιστον 10% της downstream του ταχύτητας.

2.4.6 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους

Ο ΠΠ οφείλει να καλύπτει (κατάσταση “home passed”) όλα τα κτίρια που καλύπτονται από τους ΥΚΚ ή τις ΥΚΕΕ που του έχουν ανατεθεί. Προς το σκοπό αυτό εγκαθιστά τον απαραίτητο εξοπλισμό (καλώδια οπτικών ινών κ.λπ.) για την κάλυψη του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων και δημιουργεί, σε κατάλληλα σημεία, αναμονή σύνδεσης για την κάλυψη του 100% των κτιρίων. Η αναμονή σύνδεσης για κάθε κτίριο βρίσκεται στον περιβάλλοντα του κτιρίου χώρο.

Ο ΠΠ οφείλει να εγκαταστήσει ενεργό εξοπλισμό σε κάθε σημείο παρουσίας (PoP) του που καλύπτει το 25 % των ενεργών συνδέσεων του PoP και είναι υποχρεωμένος να εγκαταστήσει εξοπλισμό που να καλύπτει επιπλέον 25% των ενεργών συνδέσεων του PoP εντός ενός (1)

μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 60%.

Ανά κτίριο που συνδέει, ο ΠΠ εγκαθιστά εξοπλισμό (κατανεμητές οπτικών ινών και καλώδια οπτικών ινών) που καλύπτει το σύνολο των διαμερισμάτων του κτιρίου, εκτός από την περίπτωση που η μόνη δυνατή υλοποίηση είναι καλωδίωση τύπου façade, όπου η υλοποίηση γίνεται ανά περίπτωση, καθώς επίσης και σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η κάλυψη του συνόλου των διαμερισμάτων για λόγους που δεν εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης του ΠΠ (ενδεικτικά άρνηση διαχειριστή, τεχνική αδυναμία κατασκευής.

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΠΠ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες σε αριθμό καλωδίων οπτικών ινών στα σημεία όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTH, για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

2.4.7 Λειτουργική Περιγραφή και Διαδικασίες VLU/FTTH

2.4.7.1 Αίτηση για νέα σύνδεση

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTH γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ WCRM_ΠΠ και πραγματοποιείται μέσω των ακόλουθων αιτήσεων:

i. Αίτηση νέας σύνδεσης σε ανενεργή ίνα

ii. Αίτηση μετάβασης σε ενεργή ίνα από ΠΥ1 σε ΠΥ2

Ο ΠΥ μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει ο ΠΠ, έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή του αιτήματος, να ελέγξει τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας. Συγκεκριμένα ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο έχει ανατεθεί στον ΠΠ για την ανάπτυξη δικτύου VLU/FTTH. Επίσης, ο ΠΥ να έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει ο ΠΠ στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

• Ταχυδρομική Διεύθυνση (Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός)

• Με χρήση του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α2 του Παραρτήματος Α και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται, διασφαλίζοντας ότι δεν θα υπάρχει χρονικό διάστημα στο οποίο δεν θα λαμβάνει υπηρεσίες ο Τελικός Χρήστης.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής VLU/FTTH σε μη υφιστάμενο συνδρομητή του ΠΠ, ο οποίος δεν λαμβάνει υπηρεσίες από άλλο πάροχο, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κ.λπ.) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση, είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται εμφανίζοντας κατάλληλο μήνυμα.

Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της τυχόν φορητότητας του αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΠΠ.

Βήμα 1. Υποβολή αίτησης στο WCRM_ΠΠ.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ WCRM_ΠΠ. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας ισχύει από την ημερομηνία υποβολής της ορθά συμπληρωμένης και πλήρους εξουσιοδότησης του καταναλωτή. Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία ΠΥ, θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με το σύστημα. Τα πεδία που θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τον ΠΥ σε κάθε αίτηση VLU/FTTH προσδιορίζονται από τον ΠΠ.

Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες στο έτος. Η αίτηση που εισάγεται σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα θεωρείται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTH δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Κατά την υποβολή της γίνονται αυτόματα από το WCRM_ΠΠ αρχικοί έλεγχοι σε σχέση με την ορθότητα των στοιχείων της αίτησης:

• Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λάθος, τότε, είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα απορρίπτεται με σχετική ενημέρωση του ΠΥ μέσω κατάλληλου μηνύματος από το ΠΣ WCRM_ΠΠ.

• Εφόσον οι έλεγχοι είναι επιτυχείς, τότε η αίτηση καταχωρείται στο ΠΣ WCRM_ΠΠ

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση.

Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ WCRM_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσής τους. Είναι δυνατή και η εισαγωγή αιτήσεων στο Π/Σ WCRM_ΠΠ μέσω API.

Βήμα 2. Έλεγχος επιλεξιμότητας

Μετά την επιτυχή καταχώριση μιας αίτησης στο WCRM_ΠΠ, αυτή θα μεταβαίνει στο στάδιο ελέγχου επιλεξιμότητας.

Στο στάδιο αυτό πραγματοποιείται α) έλεγχος της διεύθυνσης και συγκεκριμένα ότι στην εν λόγω διεύθυνση παρέχεται υπηρεσία VLU/FTTH και γ) έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ προκειμένου να προσφερθεί υπηρεσία VLU/FTTH. Ειδικότερα για την διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, θα πρέπει να έχει προηγηθεί Επιθεώρηση Κτιρίου. Σε αιτήσεις που απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου, ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου θα γίνεται μετά την ολοκλήρωσή της Επιθεώρησης Κτιρίου.

(α) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, υπάρχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας VLU/FTTH.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

1. Ταχυδρομική Διεύθυνση [Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός, Αριθμός, Κτίριο, Όροφος]

2. Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους (στο σύστημα συντεταγμένων WGS84 σε δεκαδική μορφή) σύμφωνα με το πρότυπο [X,Y, Κτίριο, Όροφος]

3. Με χρήση του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ το σύστημα θα μετατρέπει τα δεδομένα σε διεύθυνση και στη συνέχεια θα κάνει έλεγχο διαθεσιμότητας.

Στη περίπτωση πολυκατοικιών, τα αποτελέσματα διαθεσιμότητας θα εμφανίζονται ανά όροφο.

Ο έλεγχος διαθεσιμότητας θα εμφανίζει κατάλληλο μήνυμα για να περιγράφει μία από τις παρακάτω καταστάσεις:

- Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα: Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο δεν είναι building passed.

- Home Passed, απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου: Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι building passed και απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου ή είναι ήδη σε εξέλιξη η οποία δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.

- Home Passed, απαιτείται κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών: το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο έχει γίνει επιτυχημένη επιθεώρηση κτιρίου και το επόμενο βήμα είναι η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών ή είναι σε εξέλιξη ήδη η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.

- Partially Home Passed, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας. Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι έχει γίνει μερική κατασκευή οπτικής υποδομής που δεν καλύπτει όλο το κτίριο αλλά ενδεχομένως να απαιτείται αυτοψία για διασύνδεση κατοικίας.

- Home Passed, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας. Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο και στον συγκεκριμένο όροφο έχει γίνει η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών και είναι έτοιμο να γίνει το last drop από τον ΠΥ.

- Home passed τεχνική αδυναμία: Έχει διαπιστωθεί ότι τεχνικά δεν είναι εφικτή η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών.

(β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός και εφόσον έχει ολοκληρωθεί η Επιθεώρηση Κτιρίου γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης ο ΠΥ ενημερώνεται σχετικά, ενώ σε περίπτωση θετικής απάντησης επιστρέφονται οι κωδικοί των σχετικών πακέτων σύνδεσης τα οποία είναι διαθέσιμα.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

• είτε απορρίπτεται

• είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση των κατάλληλων πόρων του οπτικού δικτύου. Η δέσμευση πόρων συνεπάγεται αυτόματα το κατάλληλο profile provisioning ως προς τον πάροχο που έκανε την υποβολή.

• είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας και ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.3.

Εφόσον μία αίτηση κριθεί επιλέξιμη, προχωρά στο στάδιο κατασκευής, το οποίο ανακοινώνεται στον ΠΥ, μέσω των αντίστοιχων πεδίων στο WCRM_ΠΠ.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος στο στάδιο της επιλεξιμότητας είναι:

• Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα

• Τεχνική αδυναμία κτιρίου

• Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον ΠΥ. Αφορά μόνο αιτήσεις μετάβασης ενεργής ίνας.

• Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης

• Λανθασμένη διεύθυνση

• Ασαφή διεύθυνση

• Εκτός ορίων κάλυψης

• Απαιτείται ειδική εγκατάσταση υψηλού κόστους το οποίο δεν έχει γίνει δεκτό από το ΠΥ

• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης

• Άρνηση Τελικού Χρήστη

Βήμα 3

Το επόμενο βήμα της διαδικασίας καθορίζεται ανάλογα με την κατάσταση του κτιρίου στο οποίο έχει αιτηθεί την υπηρεσία VLU/FTTH ο ΠΥ, όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Δυνατές καταστάσεις είναι οι ακόλουθες. Σε κάθε περίπτωση ανάλογα με την υλοποίηση του ΠΠ οι παρακάτω καταστάσεις μπορούν να ενοποιηθούν ή να αναλυθούν περαιτέρω υπό την προϋπόθεση ότι ο ΠΥ λαμβάνει όλη την απαραίτητη πληροφορία για την κατάσταση της αίτησής του.

• Προς Επιθεώρηση Κτιρίου: Σε αυτό το στάδιο ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ για τη δρομολόγηση του ραντεβού για την Επιθεώρηση Κτιρίου, ορίζοντας συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό παράθυρο 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί ο τεχνικός προκειμένου να εκκινήσει η Επιθεώρηση Κτιρίου. Ο ΠΥ είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση και σχετική ενημέρωση του διαχειριστή του κτιρίου και κοινοποιεί

τα στοιχεία επικοινωνίας του προς τον ΠΠ. Ο ΠΥ μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν η προγραμματισμένη Επιθεώρηση Κτιρίου δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΠΠ, ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο». Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης ο τεχνικός του ΠΠ διερευνά και αξιολογεί όλες τις εναλλακτικές για την κατασκευή της αναγκαίας οπτικής υποδομής:

• Οδεύσεις των εξωκτηριακών σκαμμάτων η/και σωληνώσεων, καλωδίων ,

• Οδεύσεις των ενδοκτηριακών σωληνώσεων ή/και καλωδίων και

• Σημείο εισαγωγής εντός του κτιρίου

• Θέση εγκατάστασης του/των κατανεμητή/κατανεμητών οπτικών ινών

Στη συνέχεια και υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον ν. 4463/2017 «Μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών - Εναρμόνιση της νομοθεσίας στην Οδηγία 2014/61/ΕΕ και άλλες διατάξεις» όπως εκάστοτε ισχύει, θα ενημερώνει τον Διαχειριστή ή εκπρόσωπο της Γενικής Συνέλευσης προκειμένου να οριστικοποιηθούν όλες οι τεχνικές λεπτομέρειες της κατασκευής και να εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα βάσει νομοθεσίας.

Εάν δεν καταστεί εφικτή η πρόσβαση στο κτίριο ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

• Προγραμματισμένη Επιθεώρηση Κτιρίου: Η κατάσταση αυτή σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι building passed και έχει ήδη προγραμματισθεί Επιθεώρηση Κτιρίου μέσω άλλης αίτηση νέας σύνδεσης. Ο ΠΥ θα πρέπει να ενημερώνεται για την ημερομηνία της προγραμματισμένης ήδη Επιθεώρηση Κτιρίου χωρίς να απαιτείται κάποια ενέργεια ούτε από τον ίδιο, ούτε από τον πελάτη του. Εάν η αίτηση βάση της οποίας έχει προγραμματιστεί η Επιθεώρηση Κτιρίου ακυρωθεί για λόγους που δεν αφορούν στην Επιθεώρηση Κτιρίου, τότε η συγκεκριμένη αίτηση θα μεταβεί σε κατάσταση «Προς Επιθεώρηση Κτιρίου».

• Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ: Η κατάσταση αυτή σημαίνει πως από την Επιθεώρηση Κτιρίου προέκυψε η ανάγκη ειδικής κατασκευής υψηλού κόστους, το οποίο υπερβαίνει το κόστος που εκτιμάται βάσει του τεχνοοικονομικού μοντέλου το οποίο θα αναπτυχθεί βάσει της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ πρέπει να αποδεχτεί το επιπλέον κόστος για την σύνδεση του κτιρίου. Ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει αν αποδέχεται το επιπλέον κόστος για την ύπαρξη και το ύψος του οποίου ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΠ. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

• Αποτέλεσμα Επιθεώρησης Κτιρίου από προηγούμενη αίτηση: Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της Επιθεώρησης Κτιρίου προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της Επιθεώρησης Κτιρίου, που μπορεί να είναι ένας από τους:

• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης

• Άρνηση τελικού χρήστη

• Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους

• Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη

• Αδυναμία εισόδου στο κτίριο

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για Επιθεώρηση Κτιρίου, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση Προς Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

• Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου: Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της επιθεώρησης του κτιρίου που μπορεί να είναι ένας από τους:

• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης

• Άρνηση τελικού χρήστη

• Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη

• Αδυναμία εισόδου στο κτίριο

Σε όλες τις προαναφερθείσες περιπτώσεις ο ΠΥ θα χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης του τεχνικού εκπροσώπου του ΠΠ

• Διαπιστώθηκε Αδυναμία σύνδεσης κατά την Αυτοψία: Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αδυναμίας της σύνδεσης που μπορεί να είναι ένας από τους:

• Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου

• Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους

• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης

• Άρνηση τελικού χρήστη

Σε περιπτώσεις άρνησης διαχειριστή ή τελικού χρήστη, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης του τεχνικού εκπροσώπου του ΠΠ.

• Προς κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών: Σε αυτό το στάδιο ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ την προγραμματισμένη ημερομηνία και το χρονικό παράθυρο τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί ο τεχνικός προκειμένου να εκκινήσει τη κατασκευή της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών. Ο ΠΥ είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση στο κτίριο για τα συνεργεία του ΠΠ. Ο ΠΥ μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην ως άνω κατασκευή. Αν η κατασκευή δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΠΠ, τότε ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

• Προγραμματισμένη κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών: Η κατάσταση αυτή σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι home passed και έχει ήδη προγραμματισθεί κατασκευή της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών μέσω άλλης αίτηση νέας σύνδεσης. Ο ΠΥ θα πρέπει να ενημερώνεται για την ημερομηνία του προγραμματισμένου ήδη ραντεβού χωρίς να απαιτείται κάποια ενέργεια ούτε από τον ίδιο, ούτε από τον πελάτη του. Εάν η αίτηση βάσει της οποίας έχει προγραμματιστεί η κατασκευή ακυρωθεί για λόγους που δεν αφορούν την Επιθεώρηση Κτιρίου, τότε η συγκεκριμένη αίτηση θα μεταβεί σε κατάσταση «Προς

κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών»

• Αποτυχία κατασκευής οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών σε προηγούμενη αίτηση: Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, που μπορεί να είναι ένας από τους:

• Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου

• Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους

• Άρνηση Γενικής Συνέλευσης

• Άρνηση τελικού χρήστη

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση «Προς κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών». Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

• Προς διασύνδεση κατοικίας: Ο ΠΥ εγκαθιστά στην κατοικία του συνδρομητή τον εξοπλισμό ONT/CPE. Η εγκατάσταση οποιασδήποτε ενδοκτιριακής καλωδίωσης πέραν της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών είναι ευθύνη του ΠΥ. Μέσα σε χρονικό διάστημα 10 ΕΗ από την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΠΠ, ο ΠΥ πρέπει να προβεί στην τελική διασύνδεση της κατοικίας σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχουν δοθεί από τον ΠΠ και να έχει προβεί στους απαραίτητους ελέγχους του κυκλώματος. Συγκεκριμένα, ο ΠΥ οφείλει με δική του ευθύνη να προβεί σε όλες εργασίες που απαιτούνται βάσει των «προδιαγραφών εγκατάστασης ενδοκτιριακής καλωδίωσης» που είναι αναρτημένο στο WCRM_ΠΠ - ενδεικτικά να:

• Εγκαταστήσει εντός της κατοικίας του τελικού χρήστη το «κουτί κατοικίας» (πριζάκι)

• Εγκαταστήσει το οπτικό καλώδιο στη διαδρομή μεταξύ της θέσης στον κατανεμητή οπτικών ινών που έχει υποδειχθεί από τον ΠΠ έως την κατοικία του τελικού χρήστη.

• Δοκιμάσει την ως άνω σύνδεση end-to-end (από το «κουτί κατοικίας» έως τον κόμβο συγκέντρωσης του POP του ΠΠ που ανήκει ο τελικός χρήστης)

• Εγκαταστήσει τη συσκευή τερματισμού του οπτικού δικτύου (ONT).

• Αναρτήσει στο WCRM_ΠΠ τις μετρήσεις που λήφθηκαν από τον εγκαταστάτη στη συγκεκριμένη θέση στο «κουτί κατοικίας» και να επικαιροποιήσει την κατάσταση της κατοικίας σε «Κατοικία Συνδεδεμένη» εφόσον οι μετρήσεις βρίσκονται εντός των αποδεκτών ορίων που περιγράφονται στο έγγραφο «προδιαγραφών εγκατάστασης ενδοκτιριακής καλωδίωσης».

Ο ΠΥ εγκαθιστά το ONT και καταχωρεί στο WCRM_ΠΠ τον αριθμό της αίτησης και το σειριακό αριθμό του ONT. Με τα στοιχεία αυτά ο ΠΠ πραγματοποιεί όλες τις ενέργειες που απαιτούνται από τη δική του πλευρά (διαδικασία provisioning) ώστε η κίνηση που θα συνδέεται στη διεπαφή Ethernet του ONT που εγκαταστάθηκε στην κατοικία του χρήστη να μπορεί να παραδοθεί προς τον ΠΥ. Όταν ολοκληρώσει την διαδικασία ο ΠΠ ενεργοποιεί τη σύνδεση και ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ. Στη συνέχεια ακολουθείται η διαδικασία παράδοσης-παραλαβής της ενότητας 2.5.1. Εάν όμως, ο ΠΥ εντός 10 ΕΗ από την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΠΠ δεν καταχωρήσει στο WCRM_ΠΠ τον αριθμό της αίτησης και το σειριακό αριθμό του ONT, ολοκληρώνεται η ενεργοποίηση της υπηρεσίας VLU/FTTH, χάνει το δικαίωμα μη αποδοχής της υπηρεσίας και εκκινεί η χρέωση της υπηρεσίας.

• Αποδοχή από πάροχο: Τελική κατάσταση αίτησης κατά την οποία ο ΠΥ έχει κάνει την αποδοχή.

• Μη αποδοχή: Στην μη αποδοχή ο ΠΥ πρέπει να προβεί σε σχετικό έλεγχο του δικού του πεδίου ευθύνης και ακολούθως να δηλώσει μη αποδοχή στον ΠΠ.

• Αυτόματη αποδοχή: Τελική κατάσταση της αίτησης η οποία έγινε αυτόματα από τον ΠΠ εφόσον ο ΠΥ δεν δήλωσε μη αποδοχή στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα.

2.5 ΚΟΙΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU

2.5.1 Παράδοση - Παραλαβή Υπηρεσίας

Ο ΠΥ οφείλει, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του WCRM_ΠΠ για την ολοκλήρωση υλοποίησης του χονδρικού προϊόντος VLU/FTTC/B/H να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας και διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του VLU/FTTC/B/H.

Ο ΠΥ εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι το VLU:

1. Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο WCRM_ΠΠ «Αποδοχή VLU».

2. Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο WCRM_ΠΠ «Μη Αποδοχή VLU». Η μη αποδοχή συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο «Βλαβοληψία και Βλαβοδιαχείριση» (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο WCRM_ΠΠ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από τον ΠΠ. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

• Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης του ΠΠ ως ημερομηνία παράδοσης του VLU θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.

• Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στο φυσικό μέσο, περιοχής ευθύνης ΠΧΤΥ τότε ο ΠΠ δηλώνει εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας (ΕΗ) από τη μη αποδοχή του ΠΥ «Μη αποδοχή Υποβρόχου» στο WCRM_ΠΧΤΥ. Ως ημερομηνία παράδοσης του VLU/FTTC, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του VLU/FTTC, όπως αποτυπώνεται στο WCRM_ΠΠ, κατόπιν ολοκλήρωσης χειρισμού της μη αποδοχής του ΠΠ.

• Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης του ΠΠ ή στο φυσικό μέσο ευθύνης ΠΧΤΥ

στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, ως ημερομηνία παράδοσης του VLU, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του VLU, όπως αποτυπώνεται στο WCRM_ΠΠ.

• Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης χρεώνεται στον πάροχο που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από τον ΠΠ προς τον ΠΥ ξεκινά:

• Στη περίπτωση αποδοχής του VLU, (είτε μετά από αποδοχή από τον ΠΥ είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας VLU,

• στη περίπτωση μη αποδοχής του VLU όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΠ, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του VLU),

• στη περίπτωση μη αποδοχής του VLU όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΥ την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας VLU.

2.5.2 Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο

Εάν ο ΠΠ σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε επισυνάπτει στο Π/Σ WCRM_ΠΠ φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας, ως αποδεικτικό επίσκεψης του συνεργείου του ΠΠ. Εάν ο ΠΧΤΥ σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε ισχύουν τα προβλεπόμενα στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΠ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου του ΠΠ ή του ΠΧΤΥ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Σε κάθε επίσκεψη που ο ΠΠ ή ο ΠΧΤΥ δεν μπόρεσε να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, ο ΠΥ χρεώνεται κατά περίπτωση τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου και τυχόν προβλεπόμενο «Τέλος άσκοπης μετάβασης» που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Σε περίπτωση που μία αίτηση επιστρέψει από τα συνεργεία με την ένδειξη «Κλειστό», τότε ο ΠΠ ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του WCRM_ΠΠ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη, η οποία στην περίπτωση υλοποίησης VLU/FTTC ορίζεται σύμφωνα με τις προβλέψεις της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ, ενώ στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTB, VLU/FTTH θα απέχει από τρεις (3) έως πέντε (5) ΕΗ από την πραγματοποιηθείσα επίσκεψη.

Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του WCRM_ΠΠ για τη νέα ημερομηνία επίσκεψης μέχρι την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση της, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος, καθώς οφείλεται σε λόγους μη υπαιτιότητας του ΠΠ, με την προϋπόθεση ότι η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος θα πραγματοποιηθεί εντός του ως άνω διαστήματος. Αυτό ισχύει κάθε φορά που απαιτείται νέο ραντεβού λόγω κλειστού κτιρίου.

Η ίδια διαδικασία που περιγράφεται ως άνω θα ακολουθηθεί σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για δεύτερη φορά το οίκημα κλειστό κατά την προγραμματισμένη επίσκεψη.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για τρίτη φορά κλειστό το οίκημα τότε:

i. παγώνει το αίτημα στο WCRM_ΠΠ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και

ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης από τα Συνεργεία».

Ο ΠΥ εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών δύναται είτε να ακυρώσει την εν λόγω αίτηση είτε να ζητήσει εκ νέου την υλοποίησή της. Ακολούθως διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.

- Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το WCRM_ΠΠ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης και θα χρεώνεται το κόστος ακύρωσης της αρχικής αίτησης.

2.5.3 Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου

Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσίας τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου του ΠΠ το αίτημα παραμένει σε κατάσταση αναμονής για μέγιστο διάστημα τριών (3) μηνών και εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας. Στην ίδια λίστα εισάγονται και αιτήματα του λιανικού άκρου του ΠΠ. Το χρονικό διάστημα που παραμένει το αίτημα σε αναμονή προσμετρείται στον SLA χρόνο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο «Βασική Συμφωνία Υπηρεσίας (ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - SLA - ΡΗΤΡΕΣ). Περίπτωση ακύρωσης εκκρεμούς αιτήματος από τον ΠΥ δεν θα επιφέρει κανένα κόστος κατά το διάστημα που η αίτηση παραμένει στην κατάσταση αναμονής. Σε αυτή τη περίπτωση ο ΠΥ δεν θα δικαιούται αξίωσης ρήτρας. Αντίθετα, εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από τον ΠΠ, μέσω του WCRM_ΠΠ, για εύρεση του σχετικού πόρου, ο ΠΠ θα χρεώσει τον ΠΥ με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης. Αν παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των τριών (3) μηνών, χωρίς να ενεργοποιηθεί η γραμμή, η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ και ο ΠΠ καταβάλει τη σχετική ρήτρα στον ΠΥ.

2.5.4 Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού

Στη περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού από πλευράς ΠΠ, εάν υπάρξει αλλαγή στην ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού από πλευράς ΠΠ, τότε ο ΠΠ θα ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης/ραντεβού τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής. Στο

WCRM_ΠΠ, θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού. Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ δικαιούται να προβεί περιοριστικά σε δύο (2) αλλαγές της προγραμματισμένης ημερομηνίας.

Όλες οι ημερομηνίες θα περιλαμβάνουν προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η κάθε επίσκεψη για την υλοποίηση.

Ειδικά στην περίπτωση υλοποίησης VLU/FTTC και αλλαγής ημερομηνίας από τον ΠΧΤΥ η νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη ορίζεται σύμφωνα με τις προβλέψεις της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

2.5.5 Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας VLU

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

i. Αίτηση νέας σύνδεσης VLU σε ανενεργό υποβρόχο ή ανενεργή ίνα.

ii. Αίτηση μετάβασης από VLU ΠΥ1 σε VLU ΠΥ2.

iii. Αίτηση παροχής VLU σε υφιστάμενο υποβρόχο ή υφιστάμενη ίνα. Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της φορητότητας αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΠΠ.

iv. Αίτηση μεταβολής χαρακτηριστικών (αλλαγής ταχύτητας, προσθήκης/αφαίρεσης προφίλ), υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

v. Αίτηση κατάργησης.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

• Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο ΠΣ WCRM_ΠΠ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο ή την ίνα για την οποία υπεβλήθη η αίτηση. Ο ΠΥ υποχρεούται να γνωστοποιεί τον Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή, μέσω υποχρεωτικής αναγραφής του στα στοιχεία του τιμολογίου/ λογαριασμού που αποστέλλει σε αυτόν. Επιπλέον σε περίπτωση υπηρεσίας VLU/FTTC, ο ΠΥ υποχρεούται να αναγράφει στο λογαριασμό του συνδρομητή και το φανταστικό αριθμό υποβρόχου που λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.

• Τα αιτήματα παροχής υπηρεσίας εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.

• Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα και προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, ώστε η μετάβαση από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και ασφαλέστερο τρόπο, μεριμνώντας για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

2.5.6 Ακύρωση αίτησης παροχής

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής VLU/FTTx, ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης του ΤοΥΒ σε περίπτωση VLU/FTTC.

Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των ανωτέρω οριζομένων ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και να προκαλέσει διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή η οποία δεν θα οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΠΠ ή/και του ΠΧΤΥ στη περίπτωση του VLU/FTTC. Σε περίπτωση που δεν ενημερώσει εντός των ως άνω δύο ημερών και μεταβεί τεχνικός του ΠΠ, τότε ο ΠΥ θα χρεωθεί άσκοπη μετάβαση.

2.5.7 Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Τα αιτήματα μεταβολής χαρακτηριστικών υπηρεσίας αφορούν στην τροποποίηση μιας ήδη παρεχόμενης υπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

2.5.8 Κατάργηση υπηρεσίας

Μία σύνδεση VLU μπορεί να καταργηθεί είτε:

• με αίτηση κατάργησης του VLU από τον ΠΥ, είτε

• με αίτηση μετάβασης σε υπηρεσία VLU άλλου ΠΥ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η υπηρεσία VLU καταργείται, και σε περίπτωση που η κατάργηση είναι μέσω αυτόματου αιτήματος, παρέχεται στον νέο ΠΥ η υπηρεσία που έχει ζητήσει.

2.6 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ (Ο.Κ.ΣΥ.)

2.6.1 Σύντομη Περιγραφή

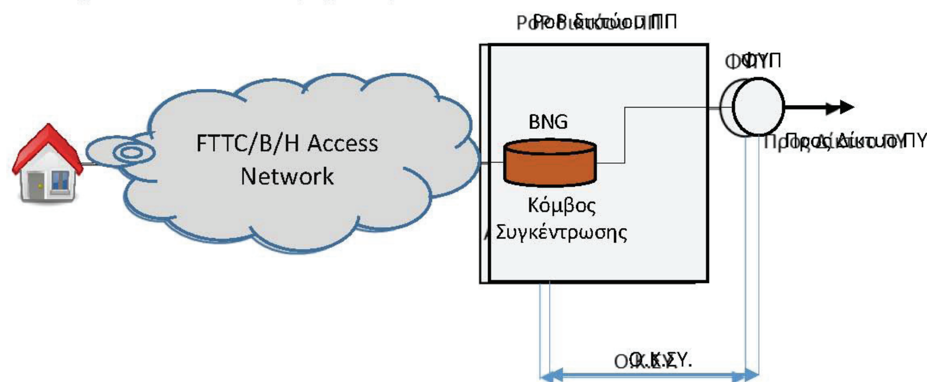
Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αφορά τοπική διασύνδεση η οποία συγκεντρώνει την κίνηση των Τελικών Χρηστών ενός ΠΥ από ένα ή περισσότερα DSLAMs/OLTs (που ανήκουν στο συγκεκριμένο PoP) σε ένα «τοπικό» κύκλωμα, το οποίο παραδίδεται μέσω οπτικής ίνας σε Φρεάτιο Υποδοχής Παρόχων (ΦΥΠ) έξω από το κτίριο (PoP) του ΠΠ. Ο ΠΥ χρησιμοποιεί ίδια μέσα (Καλώδιο Οπτικών Ινών (ΚΟΙ), τερματικό εξοπλισμό, κ.λπ.) μεταξύ του ΦΥΠ και του χώρου του, όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός του.

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρέχει τα φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, για τη διασύνδεση του εξοπλισμού του ΠΥ με τον συγκέντρωσης που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το Δίκτυο του ΠΠ προς/από το δίκτυο του ΠΥ. Αναλυτικότερα, η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ., παρέχει συνδέσεις μεταξύ

• του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των Τελικών Χρηστών της περιοχής εξυπηρέτησης του συγκεκριμένου PoP

• της μούφας (εκφυλισμένο σημείο) της οπτικής ίνας στο φρεάτιο του ΠΠ (ΦΥΠ) που εξυπηρετεί το POP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των Τελικών Χρηστών.

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρέχεται μόνο σε τοπικό επίπεδο.



Δεδομένου ότι η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση ώστε ο ΠΥ να είναι σε θέση να προσφέρει λιανικές υπηρεσίες σε συνδρομητές μέσω των υπηρεσιών VLU/FTTx, ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να έχει κατασκευάσει ΦΥΠ σε κάθε σημείο παρουσίας του (PoP) προτού εκκινήσει τη λιανική διάθεση των υπηρεσιών, ώστε να καθίσταται δυνατή η χονδρική παροχή των αντίστοιχων υπηρεσιών στους ΠΥ.

Επιπλέον, ο ΠΠ ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΥ τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες πριν από την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία νέων PoPs, καθώς και για κάθε μεταβολή στη περιοχή κάλυψης των υφιστάμενων PoPs. Ο ΠΥ είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί τη σύνδεσή του στα εν λόγω PoPs να αποστείλει την αντίστοιχη αίτηση σύνδεσης για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.

2.6.2 Προϋποθέσεις Διάθεσης

Για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ., ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με το παρόν Σύμβαση με τον ΠΠ

2. Το PoP στο ΦΥΠ του οποίου ο ΠΥ αιτείται την παροχή υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. θα πρέπει να περιλαμβάνεται στην σχετική λίστα με τα PoP του ΠΠ που έχουν δυνατότητα παροχής υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ. όπως αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά, μέσω του WCRM_ΠΠ (Πληροφορίες Δικτύου).

2.6.3 Αναλυτική Περιγραφή

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ., αφορά τοπική διασύνδεση η οποία συγκεντρώνει την κίνηση ενός ή περισσοτέρων Τελικών Χρηστών ενός ΠΥ. Η κίνηση αυτή φτάνει στο PoP μέσω των υπηρεσιών VLU/FTTx που προσφέρει ο ΠΠ στον ΠΥ στους χρήστες που βρίσκονται εντός της περιοχή κάλυψης του συγκεκριμένου PoP.

Στους ΠΥ παρέχεται λογική διασύνδεση (VLANs) είτε σε διεπαφή (1Gigabit ή 10Gigabit) στον Κόμβο Συγκέντρωσης, είτε σε διεπαφή L2/L3 μεταγωγέα Ethernet (Ethernet Aggregator) (1Gigabit ή 10Gigabit), ανάλογα με τη υλοποίηση που επιλέγει ο ΠΠ. Η λογική σύνδεση παρέχεται ανάλογα με τη χωρητικότητα που λαμβάνει ο ΠΥ και με ταχύτητες έως 10Gbps σε βήματα που θα ορίζονται από τον ΠΠ, βάσει των αναγκών που προκύπτουν. Η διεπαφή του Κόμβου Συγκέντρωσης ή του L2/L3 μεταγωγέα Ethernet (Ethernet Aggregator) θα συνδέεται με το οπτικό καλώδιο που θα καταλήγει στο ΦΥΠ με χρήση κατάλληλου οπτικού transceiver, με ικανότητα εκπομπής του οπτικού σήματος σε απόσταση περίπου 10 χιλιομέτρων. Κατά περίπτωση και κατόπιν αιτήματος του ΠΥ θα εξετάζεται η δυνατότητα για διασύνδεση με χρήση οπτικού transceiver για απόσταση μεγαλύτερη των 10 χιλιομέτρων.

Το σημείο σύνδεσης οπτικών ινών στο ΦΥΠ αποτελεί το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου του ΠΠ και του ΠΥ. Το ΦΥΠ κατασκευάζεται από τον ΠΠ. Ο ΠΥ έχει την ευθύνη της διάθεσης οπτικής ίνας από το χώρο του έως το ΦΥΠ. Ο ΠΠ υποδεικνύει στον ΠΥ τη θέση του ΦΥΠ, εντός του οποίου ο ΠΥ θα οδηγήσει το ΚΟΙ σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΠ.

Το ΚΟΙ που ο ΠΥ θα οδηγήσει στο ΦΥΠ, θα πρέπει να αποτελείται έως 12 το πολύ μονότροπες οπτικές ίνες που θα πληρούν τις προδιαγραφές G.652 ITU που θα συνδεθούν στο συνδετικό ΚΟΙ. Οι εργασίες τερματισμού θα πραγματοποιούνται από προσωπικό του ΠΠ και σε κατάλληλη στεγανή και επισκέψιμη διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα) η οποία δύναται να είναι κοινή για περισσότερους από έναν ΠΥ.

Για την υλοποίηση της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. ένα ζεύγος ΟΙ του συνδετικού ΚΟΙ θα συνδέεται σε ένα κατάλληλο οπτικό transceiver του Κόμβου Συγκέντρωσης ή του L2/L3 μεταγωγέα Ethernet (Ethernet Aggregator)..

2.6.4 Διαδικασίες Παράδοσης

Οι διαδικασίες που αφορούν την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. έχουν ως ακολούθως:

2.6.4.1 Αίτηση Παροχής Υπηρεσίας

Βήμα 1

Ο ΠΥ καταχωρεί την αίτηση στο WCRM_ΠΠ. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του WCRM_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο WCRM_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου.

Κατά την περίπτωση που ήδη ο ΠΥ διαθέτει προεγκατεστημένο καλώδιο ΚΟΙ σε ΦΥΠ του συγκεκριμένου PoP (π.χ. ζητά επαύξηση χωρητικότητας με δεύτερο ζευγάρι ΚΟΙ), ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM_ΠΠ και η διαδικασία συνεχίζεται στο βήμα 4.

Βήμα 2

Ο ΠΠ εντός πέντε (5) ΕΗ ενημερώνει τον ΠΥ, για τις ακριβείς γεωγραφικές συντεταγμένες του ΦΥΠ, το λεπτομερές σχέδιο του ΦΥΠ όπου υποδεικνύεται το σημείο στο οποίο θα πρέπει να οδηγηθεί η σωλήνωση του ΠΥ εντός της οποίας θα τοποθετηθεί το ΚΟΙ και τις λεπτομερείς διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν κατά τη διαδικασία υλοποίησης.

Βήμα 3

Ο ΠΥ ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM_ΠΠ για την ημερομηνία και ώρα εγκατάστασης του καλωδίου του στο ΦΥΠ τουλάχιστον τρείς (3) ΕΗ νωρίτερα. Στο σύστημα επίσης εισάγονται τα χαρακτηριστικά και ο τύπος του καλωδίου καθώς και τα διακριτικά των ινών που θα πρέπει να συγκολληθούν. Κατά την διαδικασία εγκατάστασης η παρουσία του ΠΠ είναι προαιρετική. Ο ΠΥ δεν μπορεί να τροποποιήσει την προγραμματισμένη εγκατάσταση τρείς (3) ΕΗ πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία εγκατάστασης. Ο ΠΥ οφείλει να εισέλθει στο ΦΥΠ κάνοντας χρήση της εισαγωγής που του έχει υποδειχθεί και αφού μεριμνήσει για την λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την προστασία των ήδη φιλοξενούμενων καλωδιακών υποδομών του ΦΥΠ. Σε καμία περίπτωση ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα εισαγωγής των καλωδίων στο ΦΥΠ μέσω διάτρησης των τοιχωμάτων του ή το δικαίωμα να ανοίξει τη στεγανή διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα). Αφού ολοκληρωθεί η εισαγωγή ο ΠΥ ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM_ΠΠ.

Βήμα 4

Ο ΠΠ αμέσως μετά την ενημέρωσή του και εντός δεκαπέντε (15) ΕΗ έχει την υποχρέωση να συνδέσει το οπτικό καλώδιο του ΠΥ στην στεγανή διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα) και ακολούθως να προβεί σε διαδικασία μέτρησης των οπτικών χαρακτηριστικών του καλωδίου από την πλευρά του PoP προς την πλευρά του δικτύου του ΠΥ. Αν η μέτρηση καταδεικνύει ότι η διαδικασία συγκόλλησης του κατανεμητή οπτικών ινών ήταν επιτυχής, το οπτικό καλώδιο συνδέεται σε κατάλληλο οπτικό transceiver , ο οποίος και είναι ενεργός. Τα αποτελέσματα της μέτρησης κοινοποιούνται στον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ και ο ΠΥ έχει πλέον τη δυνατότητα σύνδεσης του άλλου άκρου στον δικό του εξοπλισμό για την επίτευξη οπτικής και λογικής ζεύξης.

Ο ΠΥ οφείλει εντός δύο (2) ΕΗ να αποδεχθεί την παραλαβή της υπηρεσίας από το WCRM_ΠΠ, (με την αποδοχή εκκινεί η τιμολόγηση της υπηρεσίας) ή να ενημερώσει για πρόβλημα. Αν τίποτα εκ των δύο δεν συμβεί εντός της προθεσμίας των δύο (2) εργάσιμων ημερών, η υπηρεσία θεωρείται ως παραδοθείσα και εκκινεί η τιμολόγηση της υπηρεσίας.

2.6.4.2 Αίτηση Επαύξησης Χωρητικότητας

Αιτήματα αναβάθμισης θα εισάγονται μέσω του WCRM_ΠΠ και θα υλοποιούνται σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία και στους χρόνους που ορίζονται στη βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσίας, κατωτέρω, ενότητα 2.8.4.1.

2.6.4.3 Κατάργηση Υπηρεσίας

Κατάργηση της υπηρεσίας δύναται να πραγματοποιηθεί μέσω υποβολής σχετικού αιτήματος κατάργησης στο WCRM_ΠΠ από τον ΠΥ, μετά το πέρας της «υποχρεωτικής διάρκειας ισχύος», σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ενότητα 2.1.2 Διάρκεια Παροχής.

Η κατάργηση μίας ή περισσοτέρων συνδέσεων Ο.Κ.ΣΥ. επιφέρει αυτόματη απώλεια της διασύνδεσης των Τελικών Χρηστών του ΠΥ που εξυπηρετούνται από την συγκεκριμένη Ο.Κ.ΣΥ. με το δίκτυο του ΠΥ. Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει μέριμνα ώστε πριν την κατάθεση αίτησης κατάργησης κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ., να καταργεί ή να μεταφέρει σε άλλο κύκλωμα Ο.Κ.ΣΥ., που τυχόν διαθέτει, όλες τις συνδέσεις των Τελικών Χρηστών του που δρομολογούνται στην υπό κατάργηση σύνδεση. Ο ΠΠ θα προβαίνει στην εν λόγω κατάργηση εντός δέκα (10) ΕΗ.

2.6.4.4 Αίτηση ακύρωσης παροχής/αναβάθμισης

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής/αναβάθμισης, ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει σχετικό αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη (από το WCRM_ΠΠ) ημερομηνία υλοποίησης. Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των πέντε (5) ΕΗ από την προβλεπόμενη ημερομηνία υλοποίησης, ενδεχομένως να επιφέρει χρέωση του ΠΟΥ, ανάλογα με την πορεία υλοποίησης του αιτήματος.

2.6.4.5 Επέκταση Δικτύου Κόμβων Συγκέντρωσης

Βάσει του τοπικού χαρακτήρα των υπηρεσιών VLU/FTTx, ο ΠΠ ενδέχεται να εγκαθιστά Κόμβους Συγκέντρωσης σε σημεία PoP στα οποία συγκεντρώνεται η ευρυζωνική κίνηση από DSLAMs/OLTs τα οποία ανήκουν γεωγραφικά σε ένα ή περισσότερα (οικεία) Α/Κ ΟΤΕ. Ο ΠΠ θα ενημερώνει τους ΠΥ για την ανωτέρω αντιστοίχιση των DSLAM/OLT με τα οικεία Α/Κ ΟΤΕ - υπερκείμενα PoPs καθώς και για τα DSLAMs/OLTs που εξυπηρετεί κάθε Κόμβος Συγκέντρωσης, μέσω σχετικού Πίνακα ο οποίος αναρτάται στο WCRM_ΠΠ και επικαιροποιείται στο πλαίσιο της ενημέρωσης των ΠΥ τουλάχιστον 1 μήνα πριν την ενεργοποίηση νέων DSLAMs/OLTs. Με την ενεργοποίηση νέων DSLAMs/OLTs, ο ΠΠ ενημερώνει τους ΠΥ με τα VLAN IDs που χρησιμοποιούνται, ανά DSLAM/OLT (κωδικός DSLAM/OLT) και ανά Κόμβο Συγκέντρωσης.

Το πλήθος των Κόμβων Συγκέντρωσης που εγκαθίστανται εξαρτάται από το πλήθος των καμπινών που εξυπηρετούν καθώς τεχνικά είναι πεπερασμένος ο αριθμός DSLAMs/OLTs που μπορεί να διασυνδεθούν και να εξυπηρετηθούν από κάθε κόμβο. Σε περίπτωση που ο ΠΠ έχει επιλέξει να μην χρησιμοποιήσει L2/L3 μεταγωγέα Ethernet (Ethernet Aggregator), προκειμένου ο ΠΥ να εξασφαλίσει την κάλυψη όλων των ενεργοποιημένων DSLAMs/OLTs που ανήκουν γεωγραφικά σε ένα Α/Κ του ΠΧΤΥ, θα πρέπει να έχει ξεχωριστό κύκλωμα Ο.Κ.ΣΥ. με κάθε Κόμβο Συγκέντρωσης ξεχωριστά και για το σύνολο των ενεργοποιημένων Κόμβων Συγκέντρωσης που εξυπηρετούν τα DSLAMs/OLTs που ανήκουν γεωγραφικά στο συγκεκριμένο Α/Κ του ΠΧΤΥ. Εάν σε ένα PoP υπάρχουν περισσότεροι του ενός Κόμβων Συγκέντρωσης στους οποίους διασυνδέονται DSLAMs/OLTs που ανήκουν γεωγραφικά σε περισσότερα του ενός Α/Κ του ΠΧΤΥ, θα είναι δυνατή η διασύνδεση μόνο με τους Κόμβους Συγκέντρωσης των DSLAMs/OLTs που ανήκουν γεωγραφικά στο Α/Κ του ΠΧΤΥ για το οποίο ενδιαφέρεται ο ΠΥ.

Επιπλέον της 4μηνιαίας ενημέρωσης ο ΠΠ ενημερώνει τους ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ, τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την ενεργοποίηση των νέων Κόμβων Συγκέντρωσης σε υφιστάμενα PoP ή τέσσερις (4) μήνες στην περίπτωση νέων PoP, ώστε να υπάρχει χρονικά η δυνατότητα υποβολής αιτήματος και υλοποίησης των κυκλωμάτων Ο.Κ.ΣΥ. Σε περίπτωση ενεργοποίησης νέων Κόμβων Συγκέντρωσης σε κάποιο PoP, γίνεται ξεχωριστή ενημέρωση για κάθε ΠΥ ο οποίος είναι ήδη συνδεδεμένος στο εν λόγω PoP.

Στις περιπτώσεις που εγκαθίσταται νέος Κόμβος Συγκέντρωσης λόγω της ανάγκης να εξυπηρετηθεί

μεγαλύτερος αριθμός καμπινών, σε PoP του οποίου τα DSLAMs/OLTs προηγούμενα εξυπηρετούνταν από άλλο Κόμβο Συγκέντρωσης σε άλλο PoP, ο ΠΥ, εφόσον λαμβάνει ήδη υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. στο νέο PoP, έχει την δυνατότητα να υποβάλλει αίτημα Ο.Κ.ΣΥ. με το νέο Κόμβο Συγκέντρωσης εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία ενεργοποίησης του. Μετά την υλοποίηση των εμπρόθεσμων αιτημάτων των ΠΥ, ο ΠΠ θα εξυπηρετεί την κίνηση των ανωτέρω DSLAMs/OLTs αποκλειστικά μέσω του νέου Κόμβου Συγκέντρωσης. Σε περίπτωση που ο ΠΥ δεν λαμβάνει υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. στο νέο PoP, ο ΠΠ θα εξυπηρετεί την κίνηση των ανωτέρω DSLAMs/OLTs αποκλειστικά μέσω του νέου Κόμβου Συγκέντρωσης μετά την πάροδο τουλάχιστον τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία ενεργοποίησης του νέου Κόμβου Συγκέντρωσης.

Οποιαδήποτε μεταφορά κίνησης τελικών πελατών θα γίνεται σε μη ώρες αιχμής, δηλαδή σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε η σύνδεση μεταξύ DSLAM/OLTs και κόμβου συγκέντρωσης να είναι επαρκής και να αποφεύγονται φαινόμενα συμφόρησης. Σε κάθε περίπτωση, οι συνδρομητές των ΠΥ απολαμβάνουν ποιότητα υπηρεσίας, σχετικά με πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων συμφόρησης τουλάχιστον ίδια με αυτή που λαμβάνουν οι συνδρομητές του ΠΠ.

2.7 Διαδικασία Βλαβοληψίας / Βλαβοδιαχείρισης ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU και Ο.Κ.ΣΥ

2.7.1 Γενικά

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν την αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις VLU και Ο.Κ.ΣΥ. καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα του ΠΠ.

Ο ΠΥ αναγγέλλει και καταχωρεί τις σχετικές βλάβες αποκλειστικά και μόνο μέσα από το WCRM_ΠΠ.

Οι αναγγελίες βλαβών μπορούν να πραγματοποιούνται σε 24-ώρη βάση 365 μέρες το χρόνο.

Βλάβες που αναγγέλλονται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες θεωρούνται ότι κατατέθηκαν την πρώτη εργάσιμη ώρα της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Για κάθε βλάβη που αναγγέλλεται στο WCRM_ΠΠ και καταχωρείται επιτυχώς, ο ΠΥ λαμβάνει σχετικό Μοναδικό Αριθμό Βλάβης (ΜΑΒ) και τη χρονοσήμανση της αναγγελίας.

Κάθε βλάβη λαμβάνει ένα χαρακτηριστικό κατάστασης προκειμένου να αποτυπώνονται οι κάτωθι κατηγορίες. Τα λεκτικά των καταστάσεων θα καθοριστούν στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ:

- «Υπό Υποβολή», για βλάβες που δεν έχουν αναγγελθεί ακόμα αλλά έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα.
- «Υποβληθείσα», για βλάβες που έχουν αναγγελθεί και δεν έχει γίνει καμία ενέργεια από την πλευρά του ΠΠ.
- «Υπό Διερεύνηση», για βλάβες τις οποίες ο ΠΠ έχει αποδεχθεί και έχει ξεκινήσει τη διαδικασία επίλυσης.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ», για περιπτώσεις όπου απαιτείται συνδυαστικό των ΠΥ και ΠΠ.
- «Ολοκληρώθηκε», για βλάβες τις οποίες ο σχετικός έλεγχος έχει ολοκληρωθεί.
- «Επιστροφή στον ΠΥ» στις περιπτώσεις όπου απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από το ΠΥ.
- «Προς Επανέλεγχο» για τις περιπτώσεις που ο ΠΥ προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης και ζητήσει επανεξέταση χωρίς τη διενέργεια συνδυαστικού ραντεβού.
- «Απαιτείται μετάβαση στον χώρο του συνδρομητή» στις περιπτώσεις όπου για λόγους ελέγχου, συνεργείο του ΠΠ θα πρέπει να μεταβεί στο χώρο του συνδρομητή

Στην περίπτωση προϊόντων VLU/FTTC υπάρχουν και οι παρακάτω δύο καταστάσεις:

- «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ», για βλάβες όπου το πρόβλημα εντοπίστηκε στον τοπικό υποβρόχο και αφορούν τον ΠΧΤΥ.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΧΤΥ», για περιπτώσεις όπου απαιτείται από τον ΠΧΤΥ

Σε κάθε αλλαγή κατάστασης αποστέλεται ειδοποίηση στον ΠΥ μέσα από το WCRM_ΠΠ η οποία θα περιλαμβάνει τον ΜΑΒ, τη νέα κατάσταση της βλάβης καθώς και τη χρονοσήμανση της μετάβασης στην νέα κατάσταση.

2.7.2 Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα συνδεσιμότητας με τον τερματικό εξοπλισμό (CPE) του τελικού συνδρομητή, παρέχεται η δυνατότητα στον ΠΥ να προχωρήσει σε αυτοματοποιημένο «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη». Για το σκοπό αυτό ο ΠΥ επιλέγει «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη» και εισάγει στο WCRM_ΠΠ το σχετικό ΦΑΥ στην περίπτωση του προϊόντος VLU/FTTC ή τον Αριθμό Κυκλώματος στην περίπτωση των προϊόντων VLU/FTTB/H.

Το WCRM_ΠΠ επιστρέφει:

- αν επιβεβαιώσει θετικά ότι ο ΦΑΥ ή ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση VLU/FTTx του εν λόγω ΠΥ, τα VLAN IDs της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.
- αν δεν επιβεβαιώσει ενεργό ΦΑΥ/ Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή ο ΦΑΥ/ Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη χρησιμοποιείται από άλλο ΠΥ, μήνυμα λάθους «λάθος ΦΑΥ/ Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη»
- Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΠΠ που εξυπηρετεί η συγκεκριμένη σύνδεση (αν υπάρχουν).

Ο ΠΥ ελέγχει για την ορθότητα των VLAN IDs που χρησιμοποιεί στο δίκτυό του. Στην περίπτωση λάθους διορθώνει τη διαμόρφωση του εξοπλισμού του και ελέγχει για την κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη.

Αν υπάρχει γνωστή βλάβη η οποία επηρεάζει το συγκεκριμένο Πελάτη, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να δηλώσει ειδικού τύπου βλάβη στο WCRM _ΠΠ χωρίς να προβεί σε περαιτέρω έλεγχο στο δίκτυο ευθύνης του. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται στον ΠΥ έως ότου επιλυθεί το πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό ΠΠ που επηρεάζει τη σύνδεση που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο ΦΑΥ/Αριθμό Κυκλώματος. Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΠΠ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΠΠ. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VLU. Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφόσον ο συνδρομητής εξακολουθεί να μην λαμβάνει υπηρεσία, ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη σύμφωνα με την κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης.

Η κατάθεση του αιτήματος γίνεται μέσω του WCRM_ΠΠ και αποτελεί προαιρετικό βήμα στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, ενώ μηχανισμός θα ελέγχει την ισχύ πολιτικής ορθής χρήσης. Η πολιτική ορθής χρήσης διαμορφώνεται με βάση το προφίλ βλαβών του ΠΥ ως εξής: Ο κάθε πάροχος έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τη διαδικασία προκαταρκτικού ελέγχου της παρούσας παραγράφου στη διάρκεια ενός μηνός, αριθμό φορών ίσον με τον μέσο όρο ανά μήνα του αριθμού των βλαβών που υπέβαλλε ο πάροχος το προηγούμενο τρίμηνο προσαυξημένο κατά ποσοστό 10%.

2.7.3 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTC

2.7.3.1 Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες VLU/FTTC

Ο ΠΥ ελέγχει εάν το πρόβλημα οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, πραγματοποιώντας όλους τους απαραίτητους ελέγχους από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται στο συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης ΠΠ).

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του πεδίο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε ο ΠΠ να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

ΦΑΥ	<Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου>
Σχετικοί ΜΑΒ	<Μοναδικός Αριθμός Βλάβης> Συμπληρώνεται προεραιτικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί ΜΑΒ
Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *	< free text >
Έλεγχος από Σ.Ο. ΤοΥΒ (εισαγωγή - χαλύβδινο) μέχρι Πελάτη Τηλεπ. Παρόχου; *	< free text >
Σύμπτωμα Βλάβης	< δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα> ΑΛΒ - ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ BAD - ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ IP ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔVP - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ VoIP ΔΙΤV - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ IpTV ΔΣΥ-ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΔΠΔ - ΔΕ ΠΑΙΡΝΕΙ IP
Έλεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream Mbps)*	<xxx.xxx> Υποβάλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις ταχύτητας (Downstream Mbps)*	<xxx.xxx> Υποβάλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης,οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις attenuation (Upstream)	<free text> Υποβάλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης,οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις attenuation (Downstream)	<free text> Υποβάλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Περιγραφή Βλάβης	< free text >
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< free text >
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< Τηλέφωνο >

Αποδοχή όρων*	Checkbox αποδοχής κειμένου - Δηλώνω ότι έχω προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για λύση του προβλήματος και εξουσιοδοτώ τον ΠΠ να προβεί σε όποιες άλλες ενέργειες για άρση της βλάβης.
Ονοματεπώνυμο τελικού πελάτη	<free text>
Τηλέφωνο επικοινωνίας τελικού πελάτη	<τηλέφωνο>

* Υποχρεωτικό πεδίο

Το WCRM_ΠΠ παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όπου ο ΠΥ μπορεί να φορτώνει δεδομένα μετρήσεων που έχει πραγματοποιήσει με δικά του διαγνωστικά εργαλεία έπειτα από επίσκεψη στον χώρο του συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση, ο ΠΥ θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την πορεία του αιτήματος βλάβης μέσα από το WCRM_ΠΠ.

2.7.3.2 Επίλυση βλαβών

Βήμα 1

Ο ΠΠ φροντίζει για την επίλυση της βλάβης σε συνεννόηση όπου χρειαστεί με τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες των ΠΠ ή ΠΧΤΥ, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

2. Έκτακτες εργασίες του ΠΠ, ο ΠΥ ενημερώνεται για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

3. Έκτακτες εργασίες του ΠΧΤΥ, επίσης ενημερώνεται ο ΠΥ από τον ΠΠ εφόσον ο τελευταίος έχει λάβει γνώση από τον ΠΧΤΥ, και ακολουθούνται οι διαδικασίες που προβλέπονται στην ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη εντοπιστεί στο τμήμα του ΠΧΤΥ η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ».

Βήμα 2α

Στην περίπτωση όπου η βλάβη μεταβεί σε κατάσταση αναγγελίας προς τον ΠΧΤΥ ακολουθούνται οι σχετικές διαδικασίες βλαβοδιαχείρισης ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά άρθρα της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Ο ΠΠ διαβιβάζει τις απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ ούτως ώστε να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την κατάσταση της βλάβης και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης. Για λόγους σαφήνειας, η προς εξέλιξη βλάβη θα φέρει συμπληρωματικές πληροφορίες που θα αφορούν τα εξής :

Α. την κατάσταση της ανάθεσης προς τον ΠΧΤΥ και πιθανό χρόνο ολοκλήρωσης του ελέγχου εφόσον αυτός έχει ανακοινωθεί στο αντίστοιχο ΠΣ (WCRM_ΠΧΤΥ)

Β. την κατάσταση της βλάβης η οποία θα λαμβάνει υπόψη και τις σχετικές ενέργειες που δύναται να πραγματοποιηθούν από τον ΠΠ για τον επανέλεγχο και επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας

C. τις αντίστοιχες ημερομηνίες αναγγελίας, συσχέτισης ειδικής βλάβης, πιθανής ολοκλήρωσης και τελικής ολοκλήρωσης τόσο από τον ΠΧΤΥ όσο και του ΠΠ

Για την πραγματοποίηση των σχετικών μετρήσεων ή/και για να απομονωθεί ο ΤοΥΒ από την εσωτερική καλωδίωση του τελικού χρήστη - συνδρομητή ο ΠΥ θα πρέπει να διασφαλίζει την πρόσβαση του ΠΠ ή του ΠΤΧΥ στην εισαγωγή/χαλύβδινο του κτηρίου του τελικού χρήστη. Προς το σκοπό αυτό κοινοποιεί στον ΠΠ το τηλέφωνο του κέντρου διαχείρισης βλαβών και προαιρετικά το τηλέφωνο επικοινωνίας του πελάτη. Ο ΠΠ χρησιμοποιεί τα τηλέφωνα επικοινωνίας ως εξής :

Α. με τον πελάτη του ΠΥ για να διευκολύνει την πρόσβαση στην εισαγωγή/χαλύβδινο από τα συνεργεία του ΠΠ ή ΠΧΤΥ

Β. με το κέντρο διαχείρισης βλαβών του ΠΥ για να ζητήσει ή να παρέχει πληροφορίες όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο από την φύση και την εξέλιξη της βλάβης.

Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη κλείσει από τον ΠΧΤΥ και τον ΠΠ και ο ΠΥ μετά από έλεγχο προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης βλάβης, θα δίνονται οι εξής δυνατότητες στο ΠΥ :

• Να καταχωρεί αίτημα επανελέγχου κατά το οποίο θα δηλώνει το λόγο της αμφισβήτησης και πιθανά νέα στοιχεία που θα βοηθούν στη διάγνωση. Η κατάσταση της βλάβης θα μεταβεί σε κατάσταση επανελέγχου» και οι όποιες εργασίες θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε δύο (2) εργάσιμες ημέρες. Στην περίπτωση που ο επανέλεγχος του ΠΠ επιστρέψει χωρίς νέο αποτέλεσμα τότε ο ΠΥ θα χρεώνεται αντιστοίχως με τα παρακάτω:

• «Τέλος άσκοπης απασχόλησης» εφόσον ο έλεγχος ολοκληρώθηκε εσωτερικά, δηλαδή χωρίς την μετάβαση συνεργείου στον χώρο του συνδρομητή.

• «Τέλος άσκοπης μετάβασης», εφόσον κρίθηκε απαραίτητο από τον ΠΠ η μετάβαση συνεργείου για την επανάληψη των μετρήσεων/δοκιμών.

• Να αιτείται, εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ, την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΠΤΧΥ - ΠΠ για την από κοινού διερεύνηση του πιθανού προβλήματος. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΧΤΥ» και μεταβιβάζονται οι απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ. Στην περίπτωση που το «συνδυαστικό ραντεβού» είναι υπαιτιότητας ΠΥ τότε θα υπόκειται στο «Τέλος άσκοπης μετάβασης», καθώς και τυχόν προβλεπόμενο «Τέλος άσκοπης μετάβασης» που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ,

Βήμα 2β

Στην περίπτωση όπου η βλάβη δεν απαιτεί έλεγχο και εργασίες από τον «ΠΧΤΥ» ο ΠΠ προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της βλάβης βάσει του τύπου συμπτώματος που έχει δηλωθεί και των ποιοτικών παραμέτρων της συγκεκριμένης γραμμής ή/και περιοχής.

Βήμα 3

Βλάβες που αφορούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας θα γίνονται αποδεκτές εφόσον τηρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:

Α. Σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» : Ο ΠΠ θα προχωρά στο έλεγχο της υπηρεσίας για δηλωμένη υποβάθμιση η οποία ξεπερνά το 30% της συνολικής ονομαστικής ταχύτητας (upstream και downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη ή το 15% της συνολικής αρχικής ταχύτητας (upstream και downstream) συγχρονισμού. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον η βλάβη βρέθηκε να μην τηρεί την παραπάνω προϋπόθεση αυτή θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

Ειδικά σε περίπτωση που η εκάστοτε ταχύτητα που καταγράφεται στο WCRM_ΠΠ μετά από μέτρηση ευρυζωνικότητας στο πλαίσιο άρσης βλάβης με σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» είναι μικρότερη από το 70% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας ή του 85% της αρχικής ταχύτητας συγχρονισμού της συγκεκριμένης σύνδεσης, ο ΠΥ δύναται να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης (δηλαδή αίτημα αλλαγής σε χαμηλότερη ταχύτητα), σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 2.2.8.5.

Β. Σύμπτωμα «ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ» : Οι αποσυνδέσεις θα πρέπει να οφείλονται στο φυσικό μέσο περιοχής ευθύνης του ΠΠ και να έχει αποκλειστεί η πιθανότητα προβλήματος στην εσωτερική καλωδίωση. Η συχνότητα δε των αποσυνδέσεων θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την ανίχνευσή τους κατά το σχετικό έλεγχο και αποδεδειγμένα να επηρεάζει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Σε αντίθετη περίπτωση η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

Βήμα 4

Με την ολοκλήρωση - επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται σε σχετικό Πίνακα που δημοσιεύει ο ΠΠ στην προσφορά αναφοράς του και στο WCRM_ΠΠ και περιέχει τουλάχιστον την υπαιτιότητα και την αιτία βλάβης.

Ο ΠΥ μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ».

2.7.4 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTB

2.7.4.1 Αναγγελία βλάβης

Ο ΠΥ ελέγχει εάν το πρόβλημα οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, πραγματοποιώντας όλους τους απαραίτητους ελέγχους από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται στο συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης ΠΠ).

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του δίκτυο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε ο ΠΠ να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

ΦΑΣΤΧ	<Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη >
Σχετικοί ΜΑΒ	<Μοναδικός Αριθμός Βλάβης> Συμπληρώνεται προεραιτικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί ΜΑΒ
Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *	< free text >
Σύμπτωμα Βλάβης	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ, με δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα> ΑΛΒ - ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ BAD - ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ IP ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΑΠ -ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ CΔΣ - CPE ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ CΣΔ - CPE ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΕΝΟ ΑΛΛΑ INTERNET ΜΕ ΔΙΑΚΟΠΕΣ ΔΠΟΥ - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ μέσω πρόσθετων VLAN
Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream Mbps)*	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ > <xxx.xxx> Υποβάλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται «Σύμπτωμα Βλάβης», «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Modem-Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις ταχύτητας (Downstream Mbps)*	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> <xxx.xxx> Υποβάλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται «Σύμπτωμα Βλάβης»: «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».

Περιγραφή Βλάβης	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ > < free text >
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> < free text >
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> < Τηλέφωνο >
Ημερομηνία Έναρξης Βλάβης (Τελικού Χρήστη)	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο

Το WCRM_ΠΠ παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όπου ο ΠΥ μπορεί να φορτώνει δεδομένα μετρήσεων που έχει πραγματοποιήσει με δικά του διαγνωστικά εργαλεία έπειτα από επίσκεψη στον χώρο του συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση, ο ΠΥ θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την πορεία του αιτήματος βλάβης μέσα από το WCRM_ΠΠ.

2.7.4.2 Επίλυση βλαβών

Βήμα 1

Ο ΠΠ φροντίζει για την επίλυση της βλάβης. Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες του ΠΠ, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

2. Έκτακτων προβλημάτων του ΠΠ γνωστών σε αυτόν, επίσης ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

Σε διαφορετική περίπτωση ο ΠΠ προβαίνει σε όλες τις κατάλληλες ενέργειες για την αποκατάσταση της βλάβης στα όρια ευθύνης του.

Βήμα 2

Με την ολοκλήρωση - επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται σε σχετικό Πίνακα που δημοσιεύει ο ΠΠ στην προσφορά αναφοράς του και στο WCRM_ΠΠ και περιέχει τουλάχιστον την υπαιτιότητα και την αιτία βλάβης.

Ο ΠΥ μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ».

2.7.5 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTH

2.7.5.1 Κατάθεση/ Αναγγελία βλάβης

Ο ΠΥ οφείλει να έχει ολοκληρώσει τον έλεγχο στο εσωτερικό δίκτυο του πελάτη καθώς και πιθανά προβλήματα που ενδέχεται να έχουν προκύψει σε επίπεδο διασύνδεσης ή/και γενικά δρομολόγησης προτού προχωρήσει σε κατάθεση βλάβης.

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του δίκτυο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε ο ΠΠ να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

ΦΑΟΒ	<Φανταστικός Αριθμός Οπτικού Βρόχου>
Σχετικοί ΜΑΒ	<Μοναδικός Αριθμός Βλάβης> Συμπληρώνεται προεραιτικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί ΜΑΒ
Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *	< free text >
Σύμπτωμα Βλάβης	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ, με δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα> ΑΛΒ - ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ BAD - ΣΥΝΔΕΕΤΑΙ ΤΟ ΟΝΤ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ IP ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟ CPE ΑΟΔ - ΑΣΤΑΘΕΙΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΔΟΔ - ΔΙΑΚΟΠΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΔΠΟΥ - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ μέσω πρόσθετων VLAN
Περιγραφή Βλάβης	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ > < free text >
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> < free text >
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> < Τηλέφωνο >
Τηλ. Συνεννόησης Πελάτη	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> < Τηλέφωνο >
Ημερομηνία Έναρξης Βλάβης (Τελικού Χρήστη)	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο

Το τηλέφωνο επικοινωνίας Πελάτη θα χρησιμοποιηθεί στις περιπτώσεις όπου κρίνεται απαραίτητη η επίσκεψη συνεργείου του ΠΠ για τον έλεγχο της δομημένης καλωδίωσης στον χώρο του κτιρίου ή/και στην οικία.

Ο ΠΠ αφού παραλάβει το αίτημα της βλάβης θα προχωρήσει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τον έλεγχο της καλής λειτουργίας και την αποκατάσταση των όποιων τεχνικών θεμάτων εφόσον υφίστανται. Στις περιπτώσεις όπου είναι γνωστό γενικό πρόβλημα δικτύου (ειδική βλάβη) που επηρεάζει πλήθος συνδρομητών ενημερώνει τη σχετική βλάβη με την κατάσταση, την αιτία (εφόσον είναι γνωστή τη συγκεκριμένη στιγμή) καθώς και τον πιθανό χρόνο επίλυσης.

Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΠΠ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΠΠ.

Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VLU FTTH

Με την ολοκλήρωση - επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται σε σχετικό Πίνακα που δημοσιεύει ο ΠΠ στην προσφορά αναφοράς του και στο WCRM_ΠΠ και περιέχει τουλάχιστον την υπαιτιότητα και την αιτία βλάβης.

Ο ΠΥ μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ».

2.7.6 Διαδικασία άρσης βλαβών Ο.Κ.ΣΥ.

Ο ΠΠ είναι υπεύθυνος για τις βλάβες οι οποίες ενδέχεται να προκληθούν κατά την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. μεταξύ των δύο άκρων της (της Μούφας Ο/Ι στο ΦΥΠ και του Κόμβου Συγκέντρωσης ή του L2/3 Switch). Ωστόσο εάν κατά την διάρκεια εκτέλεσης των εργασιών εισαγωγής των καλωδιακών υποδομών του ΠΥ στο ΦΥΠ, προκληθεί βλάβη τότε ο ΠΥ οφείλει να αποζημιώσει πλήρως και να καλύψει ολοσχερώς το σύνολο του κόστους αποκατάστασης που θα επωμιστεί ο ΠΠ. Επιπλέον, στην περίπτωση που εξαιτίας της ως άνω βλάβης προκληθεί αδυναμία παροχής υπηρεσιών προς άλλους ΠΥ οι οποίοι εξυπηρετούνται από το δίκτυο του ΠΠ, ο ΠΥ είναι αντιστοίχως υπεύθυνος για την ανάληψη του ποσού που θα κληθεί να καταβάλλει ο ΠΠ στο πλαίσιο τυχόν καταβολής ρητρών προς τους ΠΥ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα προσφορά αναφοράς, καθώς και τυχόν πρόσθετης αποζημίωσης που τυχόν αξιώσουν οι ΠΥ σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία.

Βήμα 1

Με την αναγγελία της βλάβης, ο ΠΥ θα παρέχει στον ΠΠ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης, μετρήσεις και ενέργειες που έχει ήδη πραγματοποιήσει.

Βήμα 2

Σε περίπτωση που ο ΠΠ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. που του αναγγέλθηκε από τον ΠΥ προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητάς του, χρεώνει στον ΠΥ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό του.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης, τα κέντρα διαχείρισης ΠΠ και ΠΥ, επικοινωνούν και συνεργάζονται τηλεφωνικά ή και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θεωρούν πρόσφορο για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

Ο ΠΠ αφού προβεί στην άρση της βλάβης αναγγέλλει την άρση της βλάβης στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

2.7.7 Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού

Ο ΠΥ μπορεί να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΠΠ-ΠΥ στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς τον ΠΠ, που ο ΠΠ έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση «Ολοκλήρωσης» της βλάβης από τον ΠΠ

2. Σε συνέχεια μη αποδοχής από τον ΠΥ μίας νέας σύνδεσης, που ο ΠΠ έκλεισε ως παραδοθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση επίλυσης της βλάβης από τον ΠΠ

Βήμα 1

Το αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού ΠΠ-ΠΥ καταχωρείται από τον ΠΥ στο WCRM_ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση, για αίτημα που έχει κατατεθεί από τον ΠΥ έως τη λήξη του ωραρίου, ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ μέχρι τη λήξη του ωραρίου της επόμενης ΕΗ.

Βήμα 2

Ο ΠΠ ελέγχει αν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις για αίτημα συνδυαστικού ραντεβού ΠΠ-ΠΥ και σε αρνητική περίπτωση απορρίπτει το αίτημα με αιτιολογία «Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΠΠ-ΠΥ» αναφέροντας και τους σχετικούς λόγους.

2.7.7.1 Συνδυαστικό ραντεβού ΠΠ-ΠΥ

Βήμα 1

Το ραντεβού ορίζεται στο χώρο του τελικού συνδρομητή του ΠΥ σε ημερομηνία και ώρα που έχει κοινοποιηθεί στο WCRM_ΠΠ. Το κάθε ραντεβού αφορά αποκλειστικά μία και μόνο βλάβη και ορίζεται για τις 08.30, 10.00, 11.30, 13.00 ώρες.

Ο ΠΥ οφείλει να παρουσιασθεί στο ραντεβού τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, άλλως το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση του ΠΠ, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Ο τεχνικός του ΠΠ αποχωρεί εάν ο τεχνικός του ΠΥ καθυστερήσει για περισσότερο από τριάντα (30) λεπτά. Η παρούσα παράγραφος ισχύει κατ’ αναλογία και για τον ΠΠ.

Ο ΠΥ θα έχει φροντίσει να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την επικείμενη επίσκεψη ούτως ώστε να παρέχεται ελεύθερη πρόσβαση στην είσοδο του κτιρίου, την κάθετη καλωδίωση και τον χώρο του συνδρομητή με σκοπό την ολοκλήρωση των σχετικών μετρήσεων. Σε αντίθετη περίπτωση το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση του ΠΠ.

Στην περίπτωση που κατά το αίτημα της βλάβης (αρχική) δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη (ΚΛΕΙΣΤΟ) και στο συνδυαστικό ραντεβού διαπιστωθεί

υπαιτιότητα ΠΠ, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης.

Βήμα 2

Κατά την άρση της βλάβης στο Συνδυαστικό Ραντεβού και εξαρτωμένης της υπαιτιότητας πραγματοποιείται χρέωση είτε στον ΠΥ είτε στον ΠΠ. Στην περίπτωση που, από το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΠ και ΠΥ, διαπιστωθεί υπαιτιότητα ΠΠ, ο ΠΠ καταβάλλει στον ΠΥ τόσο τέλος άσκοπης μετάβασης για το συνδυαστικό ραντεβού, όσο και τέλος άσκοπης μετάβασης για την αρχική βλάβη (ως άσκοπη μετάβαση αρχικής βλάβης ορίζεται η μετάβαση του συνεργείου του ΠΥ για νέο έλεγχο της βλάβης για την οποία εκ των υστέρων- από το συνδυαστικό ραντεβού- αποδείχθηκε ότι δεν έφερε υπαιτιότητα ο ΠΥ).

Σε περίπτωση που από τη διαδικασία ελέγχου προκύψει ότι η υπαιτιότητα είναι του ΠΧΤΥ και ο ΠΠ εσφαλμένα έκρινε ότι δεν χρειάζεται να καλέσει τον ΠΧΤΥ, τότε ο ΠΠ χρεώνεται με τέλος για “άσκοπη μετάβαση”.

2.7.7.2 Συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-ΠΠ

Τυχόν συνδυαστικά ραντεβού με τον ΠΧΤΥ θα καλούνται αποκλειστικά από τον ΠΠ αφού πρώτα έχουν ληφθεί υπόψη οι σχετικές τεχνικές παράμετροι. Το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΧΤΥ - ΠΠ δεν αποτελεί μέρος της παρούσας αλλά διέπεται από τους κανόνες της εκάστοτε ισχύουσας προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο χρόνος δε ολοκλήρωσης του συνδυαστικού θεωρείται ανενεργός για τον ΠΠ αφού στην ουσία αποτελεί επέκταση της τυπικής διαδικασίας βλαβοδιαχείρισης και χρησιμοποιείται από τον ΠΠ ως ύστατο μέσο επίλυσης τεχνικού προβλήματος εφόσον αυτό είναι εφικτό.

Ο ΠΥ δύναται να παρευρεθεί στο συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-ΠΠ μόνο στο άκρο του τελικού συνδρομητή με σκοπό να επιβεβαιώσει την επίλυση του προβλήματος και την ολοκλήρωση πλήρων δοκιμών.

Ο ΠΥ σε καμία περίπτωση δεν θα λάβει ενεργά μέρος στην διευθέτηση οποιουδήποτε τεχνικού ζητήματος με τον ΠΧΤΥ.

2.7.8 Ακύρωση αναγγελίας βλάβης

Για την ακύρωση αναγγελίας βλάβης, ο ΠΥ προβαίνει σε οποιαδήποτε στιγμή στην ακύρωση της βλάβης υποβάλλοντας σχετικό αίτημα στο WCRM_ΠΠ με τον MAB. Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη έχει μεταβεί σε κατάσταση που υποδηλώνει ότι ο ΠΠ έχει ξεκινήσει χειρισμό, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΥ και ακολούθως χρεώνεται τα αντίστοιχα τέλη αναλόγως της διαχείρισης του ΠΠ (άσκοπη απασχόληση ή μετάβαση).

2.7.9 Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες

Οι προγραμματισμένες εργασίες ή έκτακτες εργασίες μπορεί να αφορούν είτε υποδομές του ΠΠ είτε υποδομές του ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές του ΠΧΤΥ, όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα προσφορά αναφοράς, ο ΠΠ διαβιβάζει τη σχετική πληροφορία όπως την λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές του ΠΠ ισχύουν τα εξής:

Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτουν:

• επεκτάσεις κέντρων, ή/και KV
• μεταζεύξεις,
• αναβάθμιση του συνδρομητικού δικτύου,
• τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου πρόσβασης Οπτικών ινών (περιλαμβανομένων της οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το DSLAM με το PoP),
• αναβάθμιση DSLAM.
• μετατόπιση οπτικών ινών

Ο ΠΠ διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και διαμόρφωσης της κατάστασης του δικτύου πρόσβασης (περιλαμβανομένων των οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το DSLAM με το PoP), για λόγους αναβάθμισης των δυνατοτήτων του, υποστήριξης νέων ή/και υφιστάμενων υπηρεσιών. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα διεξαγωγής μετρήσεων και ελέγχων, χωρίς να παρεμποδίζει ή να επηρεάζει δυσμενώς τις παρεχόμενες από τον ΠΥ υπηρεσίες.

Σε κάθε περίπτωση, ο ΠΠ θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές σε σημεία του δικτύου πρόσβασης. Ο ΠΠ δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών πρόσβασης που μπορεί να προκληθεί από εργασίες τρίτων, (π.χ. έργα οδοποιίας ή δίκτυα τρίτων, ή πάροχος ρεύματος) ή λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας.

Προγραμματισμένες εργασίες από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, οι οποίες κρίνεται, με βάση τα δεδομένα της επιστήμης και την κοινή πείρα ότι ενδέχεται να επηρεάσουν δυσμενώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ο αντισυμβαλλόμενος, εκτελούνται υποχρεωτικά σε διαστήματα εκτός ωρών αιχμής. Ως διαστήματα εκτός ωρών αιχμής ορίζεται το διάστημα μεταξύ 24:00 και 06:00 όλων των ημερών.

Ειδικότερα, για συγκεκριμένες προγραμματισμένες εργασίες, μικρής χρονικής διάρκειας, δίνεται η δυνατότητα να υλοποιούνται και σε εργάσιμες ώρες, μετά από πρότερη ενημέρωση των παρόχων, για τη φύση και τη διάρκεια της εργασίας, έτσι ώστε να έχουν αυτοί τη δυνατότητα να ενημερώσουν τους συνδρομητές τους.

Κάθε προγραμματισμένη εργασία θα ανακοινώνεται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω του WCRM_ΠΠ προς τους ΠΥ τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Ο αντισυμβαλλόμενος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα, εντός δύο (2) ΕΗ, ότι ενημερώθηκε.

Η ως άνω προθεσμία των πέντε (5) ΕΗ μπορεί κατ’ εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης στις οποίες υπάρχει ή απώλεια υπηρεσίας ή δυνητική απώλεια υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση δεν απαιτείται επιβεβαίωση από τον αντισυμβαλλόμενο.

Η ενημέρωση περιλαμβάνει:

i. Τη φύση της εργασίας (αναβάθμιση, συντήρηση κ.λπ.)

ii. Τον τύπο (έκτακτη/ προγραμματισμένη)

iii. Σύντομη περιγραφή της

iv. Το αν ανήκει σε μικρής διάρκειας εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν και σε εργάσιμες ώρες

i. Την αναμενόμενη διάρκεια των εργασιών.

ii. Ημερομηνία και ώρα έναρξης της εργασίας

iii. Τις επιπτώσεις που αναμένεται να έχει στους συνδρομητές (π.χ. διακοπή υπηρεσιών, χαμηλή ταχύτητα, μικρής διάρκειας διακοπές κ.λπ.)

iv. Εφόσον απαιτείται σχετική εργασία που πρέπει να πραγματοποιήσει και ο ΠΥ

Σε μια προγραμματισμένη εργασία είναι δυνατόν να τροποποιηθεί η ημερομηνία διεξαγωγής της ή και να αναβληθεί, ενδεικτικά για τους ακόλουθους λόγους:

• Εμφάνιση έκτακτης εργασίας πριν την ημερομηνία διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας, στην περίπτωση αυτή η προγραμματισμένη εργασία παραλληλίζεται με την έκτακτη.

• Τροποποίηση των προγραμματισμένων εργασιών λόγω διαμαρτυριών.

• Δολιοφθορά ή επέμβαση τρίτου σε στοιχείο δικτύου στο οποίο έχουν ξεκινήσει οι εργασίες αναβάθμισης.

• Ανωτέρα βία (π.χ. ακατάλληλες για την εκτέλεση των εργασιών καιρικές συνθήκες).

Ο ΠΥ σε κάθε περίπτωση θα ενημερώνεται άμεσα για την τροποποίηση της ημερομηνίας διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας.

2.8 Βασική Συμφωνία (BASIC SLA) VLU

2.8.1 Γενικά

Η βασική συμφωνία ισχύει μόνο για τις υπερβάσεις ευθύνης του ΠΠ κατά την παράδοση υπηρεσίας, την μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας και την άρση βλάβης. Οι καθυστερήσεις που οφείλονται στα κατωτέρω συμβάντα δεν θα προσμετρούνται στον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης είτε πρόκειται για παροχή ή μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας, είτε για άρση βλάβης:

• περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε εξαιρετικές περιπτώσεις ανωτέρας βίας όπως, κατ’ ενδεικτική αναφορά, ακραίες καιρικές συνθήκες, σεισμοί, πλημμύρες, κεραυνοί ή πυρκαγιές. Ο ΠΠ θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για να διατηρείται η παρεχόμενη υπηρεσία στο ανώτατο δυνατό επίπεδο.

• αδυναμία λήψης των απαιτούμενων αδειών και εγκρίσεων των Δημοσίων, Δημοτικών Αρχών και Νομικών Προσώπων του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα, για την υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών.

Λόγω της γεωγραφικής ιδιαιτερότητας και της ευρείας διασποράς των PoPs των ΠΠ και των υπηρεσιών τους, για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών VLU, τα PoPs ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερεις ευρύτερες περιοχές, όπως αυτές ορίζονται στον ακόλουθο Πίνακα.

Α/Α	Περιοχές	PoP PP
1	Α	Νομοί: Αττικής, Θεσσαλονίκης
2	Β	Πρωτεύουσες Νομών Ηπειρωτικής Ελλάδας συμπεριλαμβανομένων των Νομών της Κρήτης
3	Γ / Δ	Τα PoPs τα οποία δεν περιλαμβάνονται στις Α και Β περιοχές

Για τα PoPs που εντάσσονται στις περιοχές Γ & Δ του παραπάνω Πίνακα, λόγω της έλλειψης απαραίτητων προϋποθέσεων (όπως πχ. ανεπίβλεπτα κέντρα, μεγάλες αποστάσεις έδρας τμήματος διαχείρισης της βλάβης από τα κέντρα) οι ρήτρες διαφοροποιούνται από τις αντίστοιχες ρήτρες στις περιοχές Α και Β.

2.8.2 Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας ΠΠ»

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ’ εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) του ΠΠ, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Επιπλέον, δεν υπολογίζονται καθυστερήσεις οφειλόμενες στον ΠΧΤΥ.

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγω καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΠΠ», ορίζονται τα παρακάτω:

Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

1. Αδυναμία λήψης αδειοδοτικών εγκρίσεων για την υλοποίηση των απαραίτητων κατασκευαστικών έργων

2. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα ΠΠ

3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.

4. Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά.

5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του τελικού χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΠΠ

6. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)

7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΠΠ στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.

8. Χρόνος που απαιτείται για να δοθεί η συγκατάθεση του Διαχειριστή ή του ιδιοκτήτη του κτιρίου προκειμένου να εκκινήσουν οι εργασίες

9. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος

Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα του ΠΠ

2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας

3. Ζημία προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ από διακοπή Παρόχου ρεύματος

4. Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του τελικού χρήστη

5. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΠΠ σε end to end test

6. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του πελάτη του ΠΥ, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΠΠ,

7. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)

8. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΠΠ στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.

9. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.

10. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος

2.8.3 Προβλέψεις ΠΥ

Εντός προθεσμίας ενός (1) μήνα από την απόφαση της ΕΕΤΤ βάσει της οποίας έγινε η ανάθεση στον ΠΠ συγκεκριμένων υπαίθριων καμπινών (ΥΚΚ/ΥΚΕΕ) του δικτύου του ΟΤΕ, ή όταν τεθεί σε λειτουργία το WCRM_ΠΠ όταν αυτή είναι μεταγενέστερη, ο ΠΠ ανακοινώνει στο WCRM_ΠΠ τις υπαίθριες καμπίνες στις οποίες προτίθεται να εγκαταστήσει εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσίας VLU/FTTC, VLU/FTTB ή VLU/FTTH τις αντίστοιχες υπαίθριες καμπίνες (ΥΚΚ/ΥΚΕΕ) του ΠΧΤΥ που θα καλύπτονται και την εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών. Ο ΠΠ υποχρεούται να ενημερώνει μέσω του WCRM_ΠΠ για την έναρξη της εμπορικής διάθεσης υπηρεσιών λιανικής από τον ίδιο τον ΠΠ σε υπαίθρια καμπίνα κατ’ ελάχιστον τέσσερις (4) μήνες πριν λάβει χώρα.

2.8.3.1 Προβλέψεις για Υπηρεσία VLU/FTTC

Για τους σκοπούς της παροχής προβλέψεων εκ μέρους των ΠΥ, θα ακολουθούνται οι όροι που καθορίζονται στο τμήμα της ισχύουσας προσφοράς αναφοράς αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό υποβρόχο του ΠΧΤΥ, ως εκάστοτε ισχύει για υπηρεσίες Τοπικού Υποβρόχου και ειδικότερα ως προς τα ακόλουθα:

• την ομαδοποίηση των Α/Κ,

• τη συχνότητα υποβολής των προβλέψεων,

• το χρονικό βάθος της πρόβλεψης και την ανάλυσή της σε επίπεδο μήνα ή τριμήνου

Ως προς την προθεσμία υποβολής, οι ΠΥ θα πρέπει να υποβάλουν τις προβλέψεις τους τουλάχιστον 10 ΕΗ νωρίτερα από την αντίστοιχη προθεσμία που καθορίζεται στο ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ για υπηρεσίες Τοπικού Υποβρόχου.

Οι προβλέψεις παρέχονται από τους ΠΥ με σκοπό την συγκέντρωση και υποβολή των αντιστοίχων αθροιστικών προβλέψεων από τον ΠΠ προς τον ΠΧΤΥ. Ωστόσο το χρονικό διάστημα που αφορά στην υλοποίηση της υπηρεσίας ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ λογίζεται ως ανενεργός χρόνος για τη παροχή του VLU/FTTC και δεν προσμετρείται στο σχετικό SLA μεταξύ του ΠΥ και του ΠΠ. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως της συμμόρφωσης ή όχι του ΠΧΤΥ με το σχετικό SLA για την παροχή ΤοΥΒ μεταξύ του ΠΠ και του ΠΧΤΥ καθώς και των όποιων ρητρών τυχόν προκύψουν από τη μη συμμόρφωση του ΠΧΤΥ.

2.8.3.2 Προβλέψεις για Υπηρεσίες VLU/FTTB - VLU/FTTH

Ο ΠΥ θα υποβάλει προβλέψεις για αριθμό συνδέσεων κτιρίων ανά περιοχή ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ οι οποίες έχουν ανατεθεί στον ΠΠ, για διάστημα ενός (1) έτους, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για το υπόλοιπο έτος. Οι αρχικές προβλέψεις του ΠΥ θα υποβληθούν ένα (1) μήνα μετά την ενημέρωση του ΠΠ για τις περιοχές που θα αναπτύξει δίκτυο FTTB ή FTTH και μετέπειτα θα υποβάλλονται ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:

- Μέχρι 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.

- Μέχρι 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.

- Μέχρι 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.

- Μέχρι 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά ΠΥδεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών.

Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10% των αντίστοιχων μηνιαίων προβλέψεων, δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα. Στις περιπτώσεις αυτές ο ΠΠ απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής ρήτρας.

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σ’ ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε ο ΠΠ δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του ΠΥ για το επόμενο τρίμηνο ως εξής:

Οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο ισούνται με το άθροισμα των αιτημάτων που υποβλήθηκαν στο προηγούμενο τρίμηνο αυξημένου κατά 20%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο ΠΥ.

Ο επιμερισμός των προβλέψεων ανά μήνα θα γίνει με τον ακόλουθο τρόπο:

$Π_i = \{Π_{αν} * Π_{ΠΥi}\} / \{Σ(Π_{ΠΥi})\}$

Όπου

$Π_i$: Η τροποποιημένη πρόβλεψη για τον μήνα i

i : Ο μήνας i με i=1-3

$Π_{αν}$: Οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο

$Π_{ΠΥi}$: Η αρχική πρόβλεψη του ΠΥ για τον μήνα i

Εάν ο ΠΥ δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

2.8.3.3 Προβλέψεις για Υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.

Η παροχή προβλέψεων από τον ΠΥ είναι υποχρεωτική στο πλαίσιο της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν τις προβλέψεις δεν περιλαμβάνονται στην συμφωνία (Basic SLA) και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αφορούν: την χωρητικότητα των ζεύξεων ανά PoP του ΠΠ και την κατανομή τους σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο και θα επικαιροποιούνται ανά τρίμηνο. Ειδικότερα:

• μέχρι την 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Απριλίου

• μέχρι την 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Ιουλίου

• μέχρι την 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Οκτωβρίου

• μέχρι την 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1η Ιανουαρίου

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σε ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε ο ΠΠ δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του ΠΥ για το επόμενο τρίμηνο σε αριθμό ίσο με τον αριθμό των πραγματικών παραγγελιών του προηγούμενου τριμήνου αυξημένου μέχρι 20%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο ΠΥ.

Εάν ο ΠΥ δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Οι αρχικές προβλέψεις κατατίθενται από τον ΠΥ εντός μηνός από την ενημέρωση του ΠΠ αναφορικά με τα σημεία παρουσίας του (PoPs) και έπειτα σε τρημηνιαία βάση, σύμφωνα με τις ως άνω προθεσμίες.

2.8.4 Παράδοση υπηρεσιών

Ορισμοί

Πραγματικός χρόνος παράδοσης: Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την έναρξη της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π.Σ. ΠΠ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί η άρση της βλάβης στο Π.Σ. ΠΠ.

Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης: Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης

Συμφωνία βλαβών: Η συμφωνία μεταξύ ΠΠ & ΠΥ, για το συνολικό αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο ΠΥ, σε σχέση με το συνολικό αριθμό βλαβών που διαχειρίστηκε ο ΠΠ και οφείλονται σε υπαιτιότητά του.

Εργάσιμες ημέρες (ΕΗ): Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή, πλην των επισήμων αργιών.

Εργάσιμες ώρες (ΕΩ): Ορίζεται από τον ΠΠ ένα οκτάωρο μεταξύ 07.00 πμ έως 16.00 μμ

Ορισμοί για VLU/FTTC

Χρόνος παράδοσης: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΠΠ, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΠΠ.

Ανενεργός χρόνος SLA για τη παράδοση (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος παράδοσης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΠΠ. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου του ΠΠ, λογίζεται και το χρονικό διάστημα που αφορά στην υλοποίηση της υπηρεσίας ToYB από τον ΠΧΤΥ .

Ανενεργός χρόνος SLA για τη άρση βλάβης (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος άρσης βλάβης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΠΠ. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου του ΠΠ, λογίζεται και κάθε σχετική ενέργεια/διαδικασία χειρισμού που εκκινεί προς τον ΠΧΤΥ μέχρι και την ολοκλήρωσή της, συμπεριλαμβανομένης και της διαδικασίας συνδυαστικού ραντεβού,

Ορισμοί για VLU/FTTB/H

Χρόνος παράδοσης: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΠΠ, μέχρι την ημερομηνία παράδοσης έως το σημείο οριοθέτησης, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΠΠ.

Ανενεργός χρόνος SLA (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος καθυστέρησης παράδοσης ή άρσης βλάβης, ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΠΠ.

2.8.4.1 Χρόνοι παράδοσης

Για τον υπολογισμό του SLA των υπηρεσιών VLU, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι ολοκλήρωσης αιτημάτων. Ο χρόνος παράδοσης εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) κατάθεσης του αιτήματος από τον ΠΥ στον ΠΠ. Ο ΠΠ θα ολοκληρώνει τα αιτήματα στους πραγματικούς χρόνους που εμφανίζονται παρακάτω Πίνακες:

Πίνακας 1: Υπηρεσίες VLU/FTTC

Α/Α	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Παράδοση VLU/FTTC σε μη υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
2	Παράδοση VLU/FTTC σε υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
3	Παράδοση VLU/FTTC σε υφιστάμενο τελικό χρήστη VLU/FTTC του ΠΠ	3	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
4	Αλλαγή ταχύτητας	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ

Στους ανωτέρω χρόνους δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος ο οποίος απαιτείται για την παροχή ToYB από τον ΠΧΤΥ στον ΠΠ. Κατά τη διάρκεια παροχής του ToYB η σχετική αίτηση θα μεταβαίνει σε κατάσταση, «Αναμονή Παράδοσης ToYB».

Πίνακας 2: Υπηρεσίες VLU/FTTB

Α/Α	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Ολοκλήρωση Επιθεώρησης Κτιρίου και παράδοση σχετικής μελέτης στο διαχειριστή/ιδιοκτήτη κτιρίου	10	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
2	Παράδοση VLU/FTTB σε κτίριο που ο τελικός χρήστης και η Γενική Συνέλευση έχουν επιτρέψει την εκτέλεση των εργασιών	20	Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης του ΠΠ ότι μπορεί να προχωρήσει στις εργασίες
3	Ενεργοποίηση υπηρεσίας VLU/FTTB σε τελικό χρήστη αφού ο ΠΥ έχει εγκαταστήσει το CPE	1	Για αιτήματα μέχρι της 11:00 εργάσιμης ημέρας, εντός ίδιας εργάσιμης ημέρας. Για αιτήματα μετά τις 11:00, εντός της επόμενης ΕΗ
4	Αλλαγή πακέτου	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
5	Μετάβαση από VLU/FTTB παρόχου Α σε VLU/FTTB παρόχου Β	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ

Πίνακας 3: Υπηρεσίες VLU/FTTH

Α/Α	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Ολοκλήρωση Επιθεώρησης Κτιρίου και παράδοση σχετικής μελέτης στο διαχειριστή/ιδιοκτήτη κτιρίου	10	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
2	Παράδοση VLU/FTTH σε κτίριο που ο τελικός χρήστης και η Γενική Συνέλευση έχουν επιτρέψει την εκτέλεση των εργασιών	20	Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης του ΠΠ ότι μπορεί να προχωρήσει στις εργασίες
3	Ενεργοποίηση υπηρεσίας VLU/FTTH σε τελικό χρήστη αφού ο ΠΥ έχει συνδέσει τον χρήστη στον οπτικό κατανεμητή	1	Για αιτήματα μέχρι της 11:00 εργάσιμης ημέρας, εντός ίδιας εργάσιμης ημέρας. Για αιτήματα μετά τις 11:00, εντός της επόμενης ΕΗ
4	Αλλαγή πακέτου	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
5	Μετάβαση από VLU/FTTH παρόχου Α σε VLU/FTTH παρόχου Β	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ

Πίνακας 3: Υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.

Υπηρεσία	Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
Νέο ζεύγος ΟΙ σε μη υφιστάμενο κύκλωμα Ο.Κ.ΣΥ.	15	Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης μέσω ΠΣ WCRM_ΠΠ της εισαγωγής του καλωδίου ΟΙ στο ΦΥΠ
Επαύξηση χωρητικότητας υφιστάμενου κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ. με ενεργοποίηση νέου ζεύγους ΟΙ	10	Από το αίτημα του ΠΥ στο ΠΣ WCRM_ΠΠ
Επαύξηση χωρητικότητας υφιστάμενου κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ. σε υφιστάμενο ζεύγος ΟΙ	5	Από το αίτημα του ΠΥ στο ΠΣ WCRM_ΠΠ

Στον υπολογισμό του πραγματικού χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών VLU εξαιρούνται οι ανενεργοί χρόνοι που οφείλονται σε μη υπαιτιότητα ΠΠ, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

2.8.4.2 Ρήτρες Παράδοσης

2.8.4.2.1 Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας VLU/FTTC μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΠ προβαίνει σε απόρριψη της αίτησης του ΠΥ για VLU/FTTC, ενώ έχει ολο-

κληρωθεί το στάδιο της επιλεξιμότητας από την πλευρά του ΠΠ, καταπίπτει σε βάρος του ΠΠ ποινική ρήτρα ετεροχρονισμένης ακύρωσης η οποία ισούται με εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.

Ο ΠΠ απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω ρήτρας εάν η απόρριψη της αίτησης του ΠΥ οφείλεται στην απόρριψη του σχετιζόμενου αιτήματος ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που ο ΠΧΤΥ απορρίψει μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας τον ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί ο ΠΠ στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC στον ΠΥ, ο ΠΠ καταβάλει στον ΠΥ το 75% της σχετικής ρήτρας απόρριψης μετά την επιλεξιμότητα, η οποία προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ.

2.8.4.2.2 Ρήτρα Παράδοσης Υπηρεσιών VLU

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων παράδοσης της υπηρεσίας που προβλέπονται ανωτέρω στην παράγραφο «Χρόνοι παράδοσης») με υπαιτιότητα του ΠΠ θα εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα για τις περιοχές Α και Β	Ρήτρα για τις περιοχές Γ και Δ
1η - 6η	Το 5% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 3% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
7η - 12η	Το 10% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 6% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
13η και μετά	Το 20% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 12% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ποσοστό 95%, του συνόλου των καθυστερημένων αιτημάτων (όπου εξαιρούνται αυτές με την μικρότερη καθυστέρηση), που διαπιστωμένα οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΠΠ». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, εάν η καθυστέρηση οφείλεται στον ΠΧΤΥ κατά την παράδοση του ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί ο ΠΠ στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC στον ΠΥ, ο ΠΠ καταβάλει στον ΠΥ το 75% της σχετικής ρήτρας που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ.

Σε περίπτωση μη τήρησης των χρόνων που ορίζονται ανωτέρω όσον αφορά αιτήματα σύνδεσης, επαύξησης, και κατάργησης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. εφαρμόζονται οι παρακάτω ρήτρες:

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα που εφαρμόζεται στο εφάπαξ της υπηρεσίας
1η-15η	Το 1% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
16η-25η	Το 2% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 26η και μετά	Το 4% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται για κάθε ΠΥ στο 90% των περιπτώσεων με τις μεγαλύτερες καθυστερήσεις. Στις περιπτώσεις όπου οι αιτήσεις σύνδεσης/ επαύξησης ενός ΠΥ για υπηρεσίες Ο.Κ.Σ.Υ. υπερβαίνουν τις αντίστοιχες προβλέψεις του ΠΥ, τότε οι υπερβαίνουσες αιτήσεις δεν λαμβάνονται υπόψη στον υπολογισμό των ρητρών ενώ εξυπηρετούνται από τον ΠΠ στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

2.8.5 Βλάβες υπηρεσιών

2.8.5.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Ο ΠΠ υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη σε υπηρεσία VLU, το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Είδος	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης VLU
VLU	1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας
Καλωδιακή βλάβη	3 ΕΗ από τον χαρακτηρισμό της στο Π/Σ

Ο χρόνος άρσης θα εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) αναγγελίας της βλάβης από τον ΠΥ στον ΠΠ.

Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, στον χρόνο αυτό δεν προσμετρείται ο χρόνος ο οποίος πιθανά απαιτηθεί για την άρση τυχούσας βλάβης στον ΤοΥΒ οπότε και η βλάβη θα βρίσκεται σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ». Ο χρόνος από την στιγμή της δήλωσης βλάβης στον ΠΧΤΥ έως και την αποκατάστασή της από τον ΠΧΤΥ θα λογίζεται ως ανενεργός. Σε περίπτωση που, σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ, ο ΠΧΤΥ καταβάλει στον ΠΠ ρήτρα για καθυστέρηση άρσης βλάβης ΤοΥΒ που χρησιμοποιείται στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC, ο ΠΠ καταβάλει στον ΠΥ το 75% της συγκεκριμένης ρήτρας.

Οι προβλεπόμενοι χρόνοι άρσης βλάβης για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρουσιάζονται στον πιο κάτω πίνακα:

Τύπος βλάβης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.
Χωρίς βλάβη στην οπτική ίνα	1 ΕΗ
Με βλάβη στην οπτική ίνα	2 ΕΗ

2.8.5.2 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

Σε περίπτωση που ο ΠΠ υπερβεί τον ως άνω πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΠΥ, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΥ. Ειδικά στις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών, εάν η ενημέρωση του ΠΥ, δεν πραγματοποιηθεί εντός δύο (2) ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία της βλάβης, ο ΠΠ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης ως καλωδιακής στο WCRM_ΠΠ χρεώνεται με την προβλεπόμενη ποινική ρήτρα.

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	VLU για τις περιοχές Α και Β	VLU για τις περιοχές Γ και Δ
1η - 4η	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/11του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
για την 5η και μετά	Το 1/3 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των VLU (στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών με καθυστέρηση όπου εξαιρούνται αυτές με τη μικρότερη καθυστέρηση).

Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες με καθυστέρηση που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΠΠ». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

Σε περίπτωση μη τήρησης των χρόνων που ορίζονται ανωτέρω όσον αφορά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. προβλέπεται η καταβολή ρητρών, σύμφωνα με το πιο κάτω σχήμα:

Τύπος Βλάβης	Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ. (ανάλογα με την ταχύτητα που έχει αιτηθεί ο ΠΑΡΟΧΟΣ)
Χωρίς βλάβη στην οπτική ίνα	1η - 2η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
	Για την 3η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Με βλάβη στην οπτική ίνα	1η - 4η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
	Για την 5η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

2.9 ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU

2.9.1 Αριθμός VLANs

Σε λογικό επίπεδο ο ΠΠ παρέχει τουλάχιστον 4 λογικά κυκλώματα (VPI/VCI ή VLANs) στην πλευρά του συνδρομητή. Ενδεικτικά:

• VLAN 835: πρόσβασης στο διαδίκτυο (internet)

• VLAN 836: χρήση τηλεόρασης - Video (IPTV/VoD)

• VLAN 837: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) για οικιακούς χρήστες

• VLAN 838: υπηρεσιών διαχείρισης εξοπλισμού (CPE management)

Επιπλέον θα παρέχεται η δυνατότητα παράλληλης υποστήριξης VDSL και ADSL με την δημιουργία των αντίστοιχων ATM VCs.

2.9.2 Μηχανισμοί QoS

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών VLU/FTTx υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης σύμφωνα με τα παρακάτω:

Ορίζονται συνολικά 4 διαφορετικές κλάσεις για προτεραιοποίηση της κίνησης. Η συνδρομητική κίνηση θα αντιστοιχίζεται σε κάθε μία από αυτές με βάση την τιμή 802.1p. Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTx Η τιμή 802.1p θα έχει ήδη τεθεί πριν η κίνηση εισέλθει στο δίκτυο του ΠΠ. Συγκεκριμένα ορίζονται:

• Class_Control: 802.1p = 6,7

• Class_High: 802.1p = 4,5

• Class_Medium: 802.1p = 2,3

• Best_Effort: υπόλοιπες τιμές

2.9.3 Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου

Μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ, ο ΠΠ θα παρέχει στους ΠΥ που αφορούν το δίκτυο για κάθε ενεργή σύνδεση VLU και ειδικότερα τα στοιχεία:

• DSLAM/OLT type

• DLSAM/OLT code

• DSLAM/OLT slot

• DSLAM/OLT port

Τα παραπάνω στοιχεία θα ενημερώνονται στο Π/Σ WCRM_ΠΠ αμέσως μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας και πριν την ολοκλήρωση της κατασκευής και μηχανισμών DHCP Option 82 και PPPoE intermediate Agent (με την ολοκλήρωση του provisioning). Η παραπάνω ενημέρωση θα υποστηρίζεται και μέσω τεχνολογίας API.

Για κάθε ένα από τα λογικά κυκλώματα τα οποία υλοποιούνται για την υπηρεσία VLU/FTTx, θα ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί DHCP Option 82 & PPPoE intermediate agent. Η πληροφορία εμπλουτίζεται από τα σχετικά στοιχεία δικτύου του ΠΠ και παρέχεται προς τον ΠΥ ως ένα ενιαίο πεδίο (string). Οι ΠΥ με βάση την πληροφορία αυτή

είναι σε θέση να συσχετίζει τους τελικούς πελάτες - χρήστες τους καθώς και τα σχετικά CPEs ή/και STBs για τα οποία οφείλουν να κρατούν αναλυτικές πληροφορίες.

Σε περίπτωση αλλαγής της μορφής της πληροφορίας, ο ΠΠ ενημερώνει σε εύλογο χρόνο και σε κάθε περίπτωση πριν την αρχική ενεργοποίηση νέου ενεργού εξοπλισμού, στο πλαίσιο έγκαιρης και κατάλληλης προετοιμασίας των συστημάτων των παρόχων.

2.9.4 Multicast / IPTV

Οι υπηρεσίες VLU/FTTx θα δίνουν τη δυνατότητα υποστήριξης multicast κίνησης με κύριο στόχο τη παροχή υπηρεσίας IPTV. Η διασύνδεση για την υποστήριξη multicast θα πραγματοποιείται σε κάθε κόμβο Ethernet Aggregation - PoP μέσω L3 multicast VPN, ξεχωριστό για κάθε ΠΥ.

Για το σκοπό αυτό σε κάθε κόμβο συγκέντρωσης ή Ethernet Aggregation - PoP ο ΠΥ θα παραδίδει σε ξεχωριστό λογικό κύκλωμα (L2 VLAN), μέσα από το υπάρχον φυσικό κύκλωμα διασύνδεσής του, την multicast κίνηση την οποία θέλει να διαθέσει προς τους τελικούς του πελάτες - χρήστες. Επιπλέον της διασύνδεσης για την υποστήριξη multicast, παρέχονται και τα αντίστοιχα NNI VLANs ανά εξοπλισμό ΠΠ για την ολοκληρωμένη υποστήριξη της υπηρεσίας IPTV του ΠΥ, στα οποία θα γίνεται αντιστοίχιση με τα VLANs σε επίπεδο συνδρομητικού εξοπλισμού.

Για την επικοινωνία με τον τελικό πελάτη - χρήστη θα χρησιμοποιείται το VLAN 836 και το πρωτόκολλο IGMPv2 το οποίο θα πρέπει να υποστηρίζεται από το CPE ή/και το STB του ΠΥ. Το VLAN 836 θα μετατρέπεται από τον εξοπλισμό ΠΠ σε ένα ξεχωριστό service VLAN για Unicast και ένα ξεχωριστό service VLAN για Multicast.

Ο μέγιστος αριθμός multicast groups τα οποία υποστηρίζονται ανά ΠΥ θα αποτελέσει σημείο διευκρίνησης με βάση τα αιτήματα των ΠΥ και το συνολικό αριθμό multicast groups όλων των ΠΥ τα οποία θα κληθεί να υποστηρίξει το δίκτυο του ΠΠ, λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών του εξοπλισμού του ΠΠ.

2.9.5 Ενεργοποίηση ειδικού profile για την υποστήριξη των iptv υπηρεσιών του παρόχου

Η υπηρεσία IPTV στην πλευρά του ΠΠ θα παρέχεται μέσω διαφορετικού προφίλ στο δίκτυο πρόσβασης, το οποίο θα ενεργοποιεί την δυνατότητα multicast για το συγκεκριμένο VLAN. Το προφίλ αυτό θα παρέχεται σε κάθε υπηρεσία VLU_FTTx ανεξάρτητα από το ρυθμό καθόδου εφ’ όσον είναι τεχνικά εφικτό. Ο ΠΥ μπορεί να επιλέγει το προφίλ που απαιτείται, ώστε να παρέχει ή να καταργεί την υπηρεσία IPTV στους συνδρομητές του, με την αντίστοιχη εφάπαξ χρέωση. Ειδικότερα θα παρέχονται οι κάτωθι δυνατότητες από το αρχικό αίτημα:

Κατάθεση αίτησης με συγκεκριμένη παράμετρο, η οποία θα πρέπει να ενεργοποιεί από την αρχή το IPTV profile αντί του default profile, ώστε ο συνδρομητής να λαμβάνει υπηρεσία άμεσα.

• Κατάθεση αίτησης εκ των υστέρων, για τροποποίηση profile default à IPTV

• Κατάθεση αίτησης εκ των υστέρων, για επαναφορά profile IPTV à default

Η ανωτέρω διαδικασία θα πρέπει να υποστηρίζεται και μέσω API.

Στην περίπτωση της εκ των υστέρων κατάθεσης το αίτημα αλλαγής του profile υποβάλλεται στο WCRM_ΠΠ και ολοκληρώνεται το αργότερο εντός δύο εργάσιμων ημερών (2 ΕΗ) από την ημερομηνία υποβολής, με την ολοκλήρωση του οποίου ο ΠΥ χρεώνεται με το εφάπαξ τέλος αλλαγής profile, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

Σε περίπτωση που ο ΠΠ υπερβεί τον παραπάνω χρόνο ολοκλήρωσης αλλαγής profile, για κάθε εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης, θα καταπίπτει μετά από αίτηση του ΠΥ σε βάρος του ΠΠ και υπέρ του ΠΥ ποινική ρήτρα η οποία θα υπολογίζεται σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα:

Ρήτρα
Το 3% του εφάπαξ τέλους αλλαγής profile για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Σε περίπτωση αλλαγής ορίου κατά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, θα ενεργοποιείται στον συνδρομητή το profile το οποίο είχε στο προηγούμενο όριο, χωρίς την ανάγκη πρόσθετης αίτησης.

2.9.6 Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες VLU

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται modem συμβατό με προδιαγραφές που θέτει ο ΠΠ με ευθύνη του ΠΥ.

Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον ΠΥ ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με ειδικά πρότυπα (standards) που παραθέτει ο ΠΠ στο WCRM_ΠΠ.

Ο ΠΠ ουδεμία ευθύνη φέρει για την καταλληλότητα, τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα με το δίκτυο ΠΠ και την εν γένει ομαλή λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα ο ΠΠ ουδεμία ευθύνη φέρει για το χρονικό διάστημα διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ή βλάβης στην υπηρεσία VLU, λόγω εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης του τερματικού εξοπλισμού από τον ΠΥ ή τρίτο.

Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες ο ΠΠ λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΥ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο ΠΠ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, χωρίς άλλη ενημέρωση, να υποβαθμίζει ή/και να διακόπτει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΥ.

3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ WCRM_ΠΠ

3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ Π/Σ WCRM_ΠΠ

Το πληροφοριακό σύστημα υπηρεσιών WCRM_ΠΠ χρησιμοποιείται για την κατάθεση αιτήσεων για παράδοση των χονδρικών υπηρεσιών VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ, καθώς και για την υποβολή αιτημάτων βλαβοδιαχείρισης.

Σε κάθε αίτημα ΠΥ που υποβάλλεται στο Π/Σ WCRM_

ΠΠ αποδίδεται αυτόματα μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης του ηλεκτρονικού αιτήματος και καταγράφεται η ημερομηνία και ώρα δημιουργίας του. Για τις διεργασίες που ακολουθούν το αίτημα και υπάρχει ηλεκτρονική καταγραφή, το Π/Σ WCRM_ΠΠ ενημερώνει αυτόματα τον ΠΥ για την κατάσταση του αιτήματος. Ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει το Π/Σ WCRM_ΠΠ για κάθε αλλαγή κατάστασης των αιτήσεών του εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας. Ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ να εκτυπώνει την σχετική αίτηση στην οποία φαίνεται ο μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης, η σχετική ημερομηνία και ώρα και η κατάσταση του αιτήματος την στιγμή της εκτύπωσης, τα οποία και αποτελούν αποδεικτικό στοιχείο σε περιπτώσεις διαφωνίας.

3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

Το πληροφοριακό σύστημα υπηρεσιών WCRM_ΠΠ, πρέπει να αποτελείται από

- Το GUI / webportal
- Τις τεχνικές διεπαφές API

Το Π/Σ πρέπει να είναι ηλεκτρονικά προσβάσιμο στους ΠΥ που έχουν υπογράψει συμφωνία εμπιστευτικότητας με τον ΠΠ καθώς και στην ΕΕΤΤ.

Το πληροφοριακό σύστημα (GUI-Graphical user Interface) θα είναι διαθέσιμο σε έναν κοινόχρηστο χώρο (web portal) στο διαδικτυακό τόπο του ΠΠ στον οποίο θα έχουν πρόσβαση οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες των συμφωνηθέντων ΠΥ.

Στο πληροφοριακό σύστημα Wholesale πρέπει να υλοποιηθούν τεχνικές διεπαφές APIs (Web Services Application Programmer’s Interface) που θα επιτρέπουν την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ του Π/Σ WCRM_ΠΠ και των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΠΥ, του ΠΧΤΥ ή/και της ΕΕΤΤ. Στο Π/Σ WCRM_ΠΠ πρέπει να προβλεφθούν και να υλοποιηθούν όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την διασφάλιση των δεδομένων και την εξασφάλισης της ορθής πρόσβασης των ΠΥ στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ βάσει της πολιτικής ασφάλειας του ΠΠ (Security Specifications) που θα οριστεί και θα επικοινωνηθεί στους Παρόχους Υπηρεσίας.

Οι τεχνικές διεπαφές APIs θα ορίζονται και θα υλοποιούνται βάσει των Διεθνών Προτύπων Web Services (Web Services global protocols). Ο ΠΠ θα επιτρέπει την κατάθεση αιτημάτων και βλαβών των υπηρεσιών μέσω API και επιπλέον ο ΠΠ θα ενημερώνει και με μηνύματα push τον ΠΥ για όλες τις πληροφορίες και τις αλλαγές καταστάσεων στη ροή της αίτησης ή της βλάβης.

Ο ΠΠ είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία ενιαίου πληροφοριακού περιβάλλοντος ελέγχων (test environment), το οποίο θα είναι διαθέσιμο τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την έναρξη διάθεσης των χονδρικών υπηρεσιών μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ. Στο περιβάλλον αυτό θα πραγματοποιούνται όλοι οι απαιτούμενο έλεγχοι για την ορθή λειτουργία και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων. Η εφαρμογή των εκάστοτε αλλαγών που θα πραγματοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα του ΠΠ και των άλλων Παρόχων Υπηρεσίας θα ορίζεται από την διαδικασία Release Management και θα ελέγχονται στο test περιβάλλον πριν την εφαρμογή στα παραγωγικά πληροφοριακά συστήματα με δυνατότητα backward compatibility. Τα βήματα και οι διαδικασίες του Release Management θα επικοινωνούνται από τον ΠΠ προς τους ΠΥ. Οι εμπλεκόμενοι άνθρωποι ανά ΠΥ και οι αντίστοιχοι ρόλοι και αρμοδιότητες, θα συμφωνούνται μεταξύ ΠΠ-ΠΥ.

3.3 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

Στο πληροφοριακό σύστημα Π/Σ WCRM_ΠΠ θα έχουν πρόσβαση οι χρήστες των ΠΥ καθώς και οι χρήστες του ΠΠ για συνδρομητές στο Λιανικό του άκρο εφόσον καταχωρούνται σε αυτό το σύστημα απευθείας τα αιτήματα του λιανικού του άκρου. Για την εισαγωγή κάποιου χρήστη στο σύστημα, απαιτείται η χρήση κωδικού ονόματος χρήστη (username) και κωδικού πρόσβασης (password) που δοθεί από τον ΠΠ στους ΠΥ. Από την μεριά τους οι ΠΥ θα πρέπει να γνωστοποιήσουν στον ΠΠ τα ονόματα των εξουσιοδοτημένων χρηστών. Για την πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα και τις σχετικές πληροφορίες διαχείρισης, ο ΠΠ θα κοινοποιήσει τη σχετική διαδικασία στον ΠΥ.

3.4 ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει του ΠΥ αναφορικά με την χρήση του πληροφοριακού συστήματος. Η ποιότητα των πληροφοριών που θα λαμβάνουν οι ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ πρέπει να είναι τουλάχιστον αντίστοιχη με την ποιότητα των πληροφοριών που θα λαμβάνει το αντίστοιχο προσωπικό του ΠΠ.

Το Πληροφοριακό σύστημα του ΠΠ οφείλει να εξασφαλίζει στους Παρόχους τα εξής:

• Διαθεσιμότητα Εφαρμογής ανά έτος μη συμπεριλαμβανομένου του χρόνου συντήρησης του συστήματος της τάξεως του 99.95%

• Άμεση απόκριση στα ηλεκτρονικά αιτήματα που καταχωρούνται στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ από τους ΠΥ ή/και από την ΕΕΤΤ της τάξεως του 95%

• Ορισμός Προγραμματισμένης Διακοπής Υπηρεσίας (Πλάνο Προγραμματισμενης Διακοπής Υπηρεσίας Απλής μέχρι 8 ώρες το μήνα /Εκτεταμένης μέχρι 18 ώρες το μήνα) και ενημέρωσης παρόχων τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση της διακοπής.

• Οι αλλαγές/επεκτάσεις που αφορούν την λειτουργικότητα του Πληροφοριακού Συστήματος του ΠΠ θα πρέπει να γίνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

• Σε περίπτωση νέων προϊόντων ή αλλαγών που επηρεάζουν την υφιστάμενη λειτουργία του συστήματος, ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει τους ΠΥ και την ΕΕΤΤ για την νέα έκδοση του λογισμικού του Πληροφοριακού Συστήματος (Release) τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την ένταξη των αλλαγών/επεκτάσεων στο Πληροφοριακό του Σύστημα.

• Σε περίπτωση, όμως, που η διάθεση της νέας έκδοσης πρέπει να επέλθει νωρίτερα από την προηγούμενη διάρκεια τότε ο ΠΠ θα ενημερώνει τους παρόχους με την νέα ημερομηνία παραλαβής και εγκατάστασης του λογισμικού, παρέχοντας παράλληλα πλήρη περιγραφή των αλλαγών που θα περιέχει η νέα έκδοση.

• Ο ΠΠ οφείλει να παρέχει στους Παρόχους την πλήρη περιγραφή των αλλαγών που θα περιέχει η νέα έκδοση του ΠΣ

• Κάθε ενημέρωση/επέκταση λογισμικού δοκιμάζεται για εύλογο χρονικό διάστημα από τους Παρόχους Υπηρεσίας στο δοκιμαστικό περιβάλλον που παρέχει ο ΠΠ

• Ο ΠΠ θα ενημερώνει για την ολοκλήρωση της υλοποίησης και την ακριβή ημερομηνία εφαρμογής των αλλαγών στο ΠΣ της τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη εφαρμογή

• Ο ΠΠ θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η νέα έκδοση λογισμικού θα είναι συμβατή με την προηγούμενη λειτουργία του ΠΣ

• Το Πληροφοριακό σύστημα του ΠΠ πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς ανάκτησης των δεδομένων (recovery tool)

• Ο ΠΠ οφείλει να διατηρεί κεντρικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στον οποίο οι ΠΥ θα μπορούν να αποστέλλουν ερωτήματα ή/και αναφορές προβλημάτων σχετικά με την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος. Οι ΠΥ θα μπορούν να αποστέλλουν αναφορές στα ακόλουθα:

• Αδυναμία Πρόσβασης στο ΠΣ

• Αδυναμία Υποβολής Αιτήματος στο ΠΣ

• Αδυναμία Υποβολής Προβλέψεων στο ΠΣ

• Μη εμφάνιση αποτελεσμάτων των πληροφοριών που αναρτώνται στο ΠΣ

• Μη εμφάνιση αποτελεσμάτων σε μενού του ΠΣ

• Αδυναμία Ανταπόκρισης των τεχνικών διεπαφών API

• Για τις ως άνω περιπτώσεις αναφορών του ΠΣ, ο ΠΠ οφείλει να απαντάει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας και να ενημερώνει ως προς την επιβεβαίωση του προβλήματος καθώς και την ημερομηνία αποκατάστασης

• Η ενημέρωση για θέματα σχετικά με την πορεία των αιτημάτων κατασκευής και βλαβών θα πραγματοποιείται μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος του ΠΠ. Επίσης, μέσω του ΠΣ ο ΠΥ θα ενημερώνεται για οποιαδήποτε αλλαγή στην προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής ή άρση βλάβης

• Ερωτήματα σχετικά με διευκρινήσεις αιτημάτων/βλαβών ή/και ειδικές περιπτώσεις παραδόσεων/βλαβών θα αποστέλλονται από τους Παρόχους στο λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο ΠΠ οφείλει να απαντάει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών και να ενημερώνει ως προς την επιβεβαίωση του προβλήματος καθώς και την ημερομηνία αποκατάστασης

3.5 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ WCRM

Στα περιεχόμενα του συστήματος πρέπει να φαίνονται διακριτά οι περιγραφές των wholesale υπηρεσιών, “FTTC”, “FTTB” και “FTTH” ανά ενότητα (μενού στο GUI section).

3.6 ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ - KPIs

Ο ΠΠ θα δημοσιοποιεί στο WCRM_ΠΠ ανά τρίμηνο τους δείκτες αποδοτικότητας των υπηρεσιών VLU/FTTx συνολικά και ανά ΠΥ για την ΕΕΤΤ και ανά ΠΥ για κάθε ΠΥ. Μέχρι την υλοποίηση της δυνατότητας αυτόματου υπολογισμού των δεικτών αποδοτικότητας από το WCRM_ΠΠ, το WCRM_ΠΠ παρέχει στον ΠΥ την δυνατότητα εξαγωγής αναλυτικά των εγγραφών που τον αφορούν έτσι ώστε να προβαίνει σε όποια στατιστική ανάλυση επιθυμούν. Η ίδια δυνατότητα παρέχεται στην ΕΕΤΤ για το σύνολο των ΠΥ.

Οι δείκτες αποδοτικότητας δημοσιεύονται ανά κατηγορία υπηρεσίας VLU/FTTx, ανά ΑΚ και συνολικά για όλα τα ΑΚ. Οι δείκτες αποδοτικότητας θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων, τα εξής στοιχεία ανά κατηγορία υπηρεσίας:

– Αριθμός αιτήσεων ανά μήνα

– Αριθμός Επιθεωρήσεων Κτιρίων ανά μήνα

– Παραδόσεις κυκλωμάτων VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ. ανά μήνα

– Αριθμός κυκλωμάτων VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ. που παραδόθηκαν εμπρόθεσμα ανά μήνα

– Αριθμός Επιθεωρήσεων Κτιρίων ανά μήνα που πραγματοποιήθηκαν εμπρόθεσμα

– Αριθμός αιτήσεων που απορρίφθηκαν και λόγοι απόρριψης ανά μήνα

– Μέσος χρόνος παράδοσης υπηρεσίας VLU/FTTx σε ενεργή σύνδεση ανά μήνα

– Μέσος χρόνος παράδοσης υπηρεσίας VLU/FTTx σε μη ενεργή σύνδεση ανά μήνα

– Μέσος χρόνος μετάβασης από VLU/FTTx ΠΥ σε σύνδεση ΠΠ ανά μήνα

– Αριθμός ενεργών κυκλωμάτων VLU/FTTx

– Αριθμός καταργηθέντων κυκλωμάτων VLU/FTTx

– Αριθμός αναφερόμενων βλαβών (ανά προτεραιότητα) ανά μήνα

– Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εντός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά μήνα

– Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εκτός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά υπαιτιότητα (ΠΥ ή ΠΠ) ανά μήνα

– Μέσος αριθμός εργασίμων ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά μήνα

– Μέσος αριθμός ημερολογιακών ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά μήνα

– Αριθμός βλαβών για τις οποίες πραγματοποιήθηκε συνδυαστικό ραντεβού ανά μήνα

4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ο ΠΥ υποχρεούται να καταβάλλει στον ΠΠ τα εκάστοτε ισχύοντα τέλη για τα προϊόντα VLU και Ο.Κ.ΣΥ..

Η τιμολόγηση γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Ο τιμοκατάλογος δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του ΠΠ. Οι δημοσιευμένοι τιμοκατάλογοι υπηρεσιών της παρούσας και λοιπών σχετικών υπηρεσιών δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ. Επιβαρύνονται με τον ισχύοντα συντελεστή ΦΠΑ, σύμφωνα με τη φορολογική νομοθεσία.

Η χρέωση των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ξεκινάει από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας. Η έναρξη της χρέωσης των υπηρεσιών VLU σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εγκατάσταση ή μη του τερματικού εξοπλισμού στο χώρο του Τελικού Χρήστη, υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στη διαδικασία VLU/FTTH. Η έναρξη της χρέωσης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ. σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την παροχή υπηρεσιών VLU.

Στην περίπτωση κατάργησης της υπηρεσίας VLU ή Ο.Κ.ΣΥ. και μετά την ολοκλήρωση της κατάργησης, θα υπολογίζεται από το σύστημα η Ημερομηνία Αποχρέωσης ως η επόμενη ημερολογιακή ημέρα της Ημερομηνίας Ολοκλήρωσης της κατάργησή της στο Π/Σ WCRM_ΠΠ.

Τα προβλεπόμενα από το τιμολόγιο/λογαριασμό μηνιαία τέλη παροχής της υπηρεσίας, είναι απαιτητά καθ’ όλη την διάρκεια παροχής των υπηρεσιών της παρούσας. Τα πάγια μηνιαία τέλη όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών προκαταβάλλονται.

4.2 ΕΚΔΟΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ/ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Ο ΠΠ εκδίδει για όλες τις υπηρεσίες VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και για κάθε περίοδο χρέωσης, τιμολόγιο/λογαριασμό το οποίο ορίζει το συνολικό ποσό χρέωσης για την παρεχόμενη υπηρεσία. Το εν λόγω τιμολόγιο/λογαριασμός με το συνοδευτικό αρχείο πληροφοριών, περιλαμβάνει με σαφήνεια κατ’ ελάχιστο τις παρακάτω πληροφορίες:

• Ονοματεπώνυμο/επωνυμία Δικαιούχου
• Α.Φ.Μ. Δικαιούχου
• επάγγελμα
• ημερομηνία έκδοσης τιμολογίου/λογαριασμού
• αριθμό τιμολογίου/λογαριασμού
• περίοδο χρέωσης που αφορά τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά
• περίοδο χρέωσης που αφορά τέλη που προκαταβάλλονται
• τρόπο πληρωμής
• περιγραφή παρεχόμενης υπηρεσίας
• τόπο - διεύθυνση παρεχόμενης υπηρεσίας
• αριθμό μονάδων ανά υπηρεσία
• τιμή μονάδας ανά υπηρεσία
• σύνολο χρεώσεων χωρίς ΦΠΑ
• ποσοστό ισχύοντος ΦΠΑ
• σύνολο χρέωσης ΦΠΑ
• συνολικό ποσό χρέωσης με ΦΠΑ
• ημερομηνία λήξης πληρωμής ή προθεσμία εξόφλησης

Ο ΠΠ εκδίδει τιμολόγιο/λογαριασμό και πληροφορίες τιμολογίου/λογαριασμού σε ηλεκτρονική μορφή και το τοποθετεί σε SFTP server, προκειμένου να αποκτήσει ο ΠΥ πρόσβαση σ’ αυτό μέσω πρωτοκόλλου FTP. Ο ΠΠ αποστέλλει μέσω e-mail σε ηλεκτρονική (ές) διεύθυνση (-εις) που έχει υποδείξει ο ΠΥ στον ΠΠ (τουλάχιστον μία ηλεκτρονική διεύθυνση του παρόχου απαιτείται να είναι group mail) ενημέρωση ότι τα ηλεκτρονικά αρχεία του εν λόγω τιμολογίου/λογαριασμού είναι διαθέσιμα στον SFTP server. Ο ΠΥ οφείλει να προβεί σε σχετικές ρυθμίσεις στον mail server του ώστε η διεύθυνση αποστολής του ΠΠ να είναι σε white list και να μην μπλοκάρονται τα e-mail του ΠΠ ως ανεπιθύμητα. Αποδεικτικό παραλαβής του τιμολογίου/λογαριασμού αποτελεί το e-mail παράδοσης του ανωτέρω e-mail, που αποστέλλεται αυτόματα από τον mail server του ΠΥ (ο ΠΥ οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ρυθμίσεις ώστε ο mail server του να αποστέλλει την εν λόγω απάντηση παραλαβής στον mail server του ΠΠ). Μέχρι την αυτοματοποίηση της αποστολής του e-mail παράδοσης από τον mail server του ΠΥ, το email παράδοσης αποστέλλεται με ευθύνη του ΠΥ μη αυτοματοποιημένα. Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ αντιμετωπίσει τεχνικές δυσκολίες στην παραλαβή του τιμολογίου/λογαριασμού από τον SFTP server, οι οποίες οφείλονται στην τεχνική υποδομή του ΠΠ, οφείλει να αποστείλει άμεσα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ΠΠ, αναφέροντας την ημερομηνία και ώρα της αποτυχημένης προσπάθειας πρόσβασης και περιγραφή του προβλήματος. Ο ΠΠ οφείλει να απαντήσει εντός μίας (1) ΕΗ από την παραλαβή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο χρόνος από την αποστολή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον ΠΥ μέχρι την ενημέρωση από τον ΠΠ για την αποκατάσταση του προβλήματος, θεωρείται ανενεργός χρόνος. Τα ανωτέρω πραγματοποιούνται από τον ΠΠ εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την λήξη της περιόδου χρέωσης για τα τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά (στο εν λόγω τιμολόγιο/λογαριασμό περιλαμβάνονται και τα πάγια μηνιαία τέλη υπηρεσιών VLU ή Ο.Κ.ΣΥ. που προκαταβάλλονται). Ο ΠΥ οφείλει να γνωστοποιεί στον ΠΠ κάθε αλλαγή της (-ων) ηλεκτρονικής (-ών) διεύθυνσης (-ων) αποστολής των τιμολογίων/λογαριασμών, τουλάχιστον ένα μήνα πριν τη θέση αυτής σε ισχύ.

Τυχόν πιστωτικά συμπεριλαμβάνονται από τον ΠΠ σε επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμό από την χρονική στιγμή που προκύπτει η υποχρέωση, προσαυξημένα με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εάν το επόμενο τιμολόγιο/λογαριασμός λόγω των πιστωτικών εγγραφών προκύψει στο σύνολό του πιστωτικό και υπάρχει ανοιχτή ληξιπρόθεσμη οφειλή σε ομοειδείς υπηρεσίες τότε συμψηφίζεται αυτομάτως με την παλαιότερη οφειλή διαφορετικά με επόμενο τιμολόγιο/λογαριασμό. Σε περίπτωση λύσης / καταγγελίας της σύμβασης VLU ο ΠΠ δύναται να συμψηφίζει τυχόν πιστωτικά που προκύπτουν από τις εν λόγω υπηρεσίες VLU ή Ο.Κ.ΣΥ, με οφειλές άλλων υπηρεσιών χονδρικής μετά από σχετική ενημέρωση στον ΠΥ.

Οι ως άνω συμψηφισμοί γίνονται με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας και ιδίως της φορολογικής.

4.3 ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ/ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Ο ΠΥ υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια/λογαριασμούς εντός της αναγραφόμενης σε αυτά προθεσμίας εξόφλησης η οποία δεν θα είναι μικρότερη των σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού παραστατικού, υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει τεθεί στη διάθεσή του, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 4.2., το αργότερο εντός πενθημέρου από την έκδοσή του. Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο/λογαριασμός δεν τεθεί στη διάθεσή του εντός πενθημέρου από την έκδοσή του τότε η προθεσμία εξόφλησής του παρατείνεται έως την επόμενη εργάσιμη ημέρα από τη συμπλήρωση σαράντα (40) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία διάθεσής του στον ΠΥ. Οποιαδήποτε καθυστέρηση στην παράδοση των τιμολογίων / λογαριασμών λόγω μη έγκαιρης γνωστοποίησης από πλευράς ΠΥ στον ΠΠ αλλαγής στην ηλεκτρονική διεύθυνση αποστολής των τιμολογίων / λογαριασμών δεν μεταβάλει την προθεσμία εξόφλησης των τιμολογίων / λογαριασμών του ΠΠ.

Κατά την περίπτωση όπου ο ΠΥ δεν καταβάλλει το οφειλόμενο ποσό εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο τότε υποχρεούται στην καταβολή του οφειλόμενου ποσού εντόκως, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο

τόκος επί του ως άνω ποσού θα υπολογίζεται από την πάροδο της δήλης ημέρας η οποία ορίζεται στο τιμολόγιο/λογαριασμός για την εξόφλησή του, σύμφωνα και με τα ειδικά οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο, αναφορικά με την έκδοση και την παράδοση των τιμολογίων/λογαριασμών.

Σε κάθε περίπτωση αμφισβήτησης τιμολογίου/λογαριασμού εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα περί αμφισβήτησης στην παράγραφο 4.5.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, ο ΠΠ δεν ευθύνεται για τυχόν καταβληθέντα ποσά αποζημίωσης ή και επιστροφές προς τον τελικό χρήστη, λόγω μη παροχής ή πλημμελούς παροχής της υπηρεσίας από υπαιτιότητα του ΠΥ.

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης της συμφωνημένης υπηρεσίας πέραν του προβλεπόμενου στην παρούσα (ή την ειδικότερη συμφωνία των μερών/advanced SLA) χρόνου παράδοσής της, καθώς και στις περιπτώσεις καθυστέρησης άρσης βλάβης πέραν του προβλεπόμενου στην παρούσα (ή σε τυχόν ειδικότερη συμφωνία των μερών/ advanced SLA) χρόνου άρσης βλάβης, εφόσον η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα ΠΠ, ο ΠΠ οφείλει να καταβάλλει στον ΠΥ ποινική ρήτρα η οποία υπολογίζεται και καταβάλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο 2.8.

Ο ΠΥ δύναται να προβαίνει σε συμψηφισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον ΠΠ που απορρέουν από την παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. με ομοειδείς απαιτήσεις του προς τον ΠΠ, οι οποίες δεν έχουν υπαχθεί προς επίλυση διαφοράς στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας. Ως ομοειδής θεωρείται κάθε απαίτηση που προέρχεται ή σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., συμπεριλαμβανομένης της καταβολής ποινικών ρητρών δυνάμει της παρούσας.

Το δικαίωμα συμψηφισμού ασκείται σύμφωνα με τις διατάξεις του ΑΚ, με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας και προϋποθέτει προηγούμενη όχληση του οφειλέτη.

Το ίδιο δικαίωμα έχει και ο ΠΠ αναφορικά με ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις του προς τον ΠΥ οι οποίες απορρέουν αποκλειστικά από την παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., και για τις οποίες δεν έχει υποβληθεί αίτημα αμφισβήτησης τιμολογίου/λογαριασμού σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας.

4.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

Ο ΠΠ θα αποθηκεύει τις πληροφορίες χρεώσεων για περίοδο ενός έτους από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού. Αντίστοιχα, ο ΠΥ θα καταγράφει από την δική του πλευρά και θα διατηρεί για αντίστοιχο χρονικό διάστημα τις πληροφορίες χρεώσεων.

Οι πληροφορίες χρεώσεων θα παραχωρούνται δωρεάν μεταξύ ΠΠ και ΠΥ και θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για σκοπούς διακανονισμού αμφισβητήσεων/διαφορών, κατόπιν εγγράφου αιτήματος οιουδήποτε των μερών το οποίο θα υποβάλλεται μέσα στην προθεσμία αμφισβήτησης του τιμολογίου/λογαριασμού. Οι παρεχόμενες πληροφορίες διέπονται από την αρχή της εμπιστευτικότητας.

Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού/τιμολογίου, οι πληροφορίες χρεώσεων θα διατηρούνται μέχρι την άρση της αμφισβήτησης του σχετικού τιμολογίου και σε περίπτωση που η αμφισβήτηση τεθεί σε δικαστική επίλυση μέχρι την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

4.5 ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ/ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

Ο ΠΥ έχει δικαίωμα αμφισβήτησης της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των τιμολογήσεων που έκανε ο ΠΠ. Η αμφισβήτηση θα αποστέλλεται από τον ΠΥ στον ΠΠ με τη μορφή τυποποιημένου ηλεκτρονικού αρχείου (.xls) το οποίο θα αποτελείται από τρείς (3) στήλες: Α/Α αίτησης, αριθμός τιμολογίου / λογαριασμού και αναλυτική περιγραφή του λόγου αμφισβήτησης για κάθε Α/Α αίτησης.

Δικαιούται προς τούτο να ζητήσει:

• Έλεγχο ορθότητας του τιμολογίου/λογαριασμού του από τον ΠΠ (πρώτο υπηρεσιακό επίπεδο ελέγχου).

• Επανέλεγχο του τιμολογίου/λογαριασμού του από Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, συσταθείσας από εμπειρογνώμονες τόσο του ΠΠ όσο και του ΠΥ, εφόσον συνεχίσει να αμφισβητεί τα αποτελέσματα του αρχικού ελέγχου από τον ΠΠ.

Το αποτέλεσμα του πρώτου υπηρεσιακού επιπέδου ελέγχου από τον ΠΠ αλλά και της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών μπορεί να είναι μερική ή ολική δικαίωση του προσφεύγοντος μέρους ή το αντίστροφο.

4.5.1 Χρόνος κατάθεσης της αμφισβήτησης

Χρονολογικά, η αμφισβήτηση, η οποία μπορεί να αφορά ολική ή μερική αμφισβήτηση του τιμολογίου/λογαριασμού, μπορεί να πραγματοποιηθεί:

1. οποτεδήποτε στο διάστημα των έξι (6) μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού, και

2. οποτεδήποτε μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού εάν η αμφισβήτηση αφορά μη συμμόρφωση του ΠΠ με απόφαση της ΕΕΤΤ ή διάταξη νόμου, η οποία κατατέθηκε έγκαιρα αλλά τελεσιδίκησε μετά το διάστημα των έξι (6) μηνών ως ανωτέρω. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΠ καλείται να διατηρεί τα σχετικά αρχεία χρέωσης μέχρι την έκδοση της σχετικής τελεσίδικης απόφασης.

4.5.2 Προϋπόθεση άσκησης δικαιώματος αμφισβήτησης

Προκειμένου ο ΠΥ να ασκήσει το δικαίωμα αμφισβήτησης, καταβάλει εμπρόθεσμα προς τον ΠΠ το ύψος του τιμολογίου/λογαριασμού το οποίο δεν θέτει υπό αμφισβήτηση άλλως η αίτηση δεν γίνεται δεκτή. Αναφορικά με το ποσό το οποίο αμφισβητεί, ο ΠΥ μπορεί εναλλακτικά:

1. Να πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο/λογαριασμός, ώστε να μη βαρύνεται με τόκους υπερημερίας.

2. Να μην πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο/λογαριασμός και να επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας από την ημερομηνία λήξης και μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης, ανάλογα με την αποδοχή ή όχι του ποσού της αμφισβήτησής του. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΠ δικαιούται να ζητήσει και ο ΠΥ υποχρεούται να προσκομίσει εγγυητική επιστολή η οποία να καλύπτει το 100% του ποσού της αμφισβήτησης. Η ελάχιστη διάρκεια της

εγγυητικής επιστολής είναι τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς. Στην περίπτωση που ο ΠΠ απαιτήσει την ως άνω εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης, η αίτηση αμφισβήτησης δεν γίνεται δεκτή αν δεν κατατεθεί η εγγυητική επιστολή.

4.5.3 Αμφισβήτηση ενώπιον του ΠΠ

Στην περίπτωση όπου η αμφισβήτηση κατατίθεται στον ΠΠ και δεν αφορά την περίπτωση 2) της ενότητας 4.5.1 Χρόνος Κατάθεσης της Αμφισβήτησης, το εν λόγω δικαίωμα ασκείται με την υποβολή αίτησης επανεξέτασης / διόρθωσης τιμολογίου/λογαριασμού, εντός αποκλειστικής προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού.

Στην αίτηση προσδιορίζεται σαφώς το μέρος του τιμολογίου/λογαριασμού που αμφισβητείται και κατά πόσο ο ΠΥ έχει καταβάλει ή όχι προς τον ΠΠ, κατά τη δήλη ημερομηνία την οποία όριζε το τιμολόγιο/λογαριασμός, το ποσό το οποίο αμφισβητεί. Παράλληλα, στην αίτηση επισυνάπτεται και κάθε αναγκαίο στοιχείο/ πληροφορία επαλήθευσης. Ο ΠΠ απαντά στην εν λόγω αίτηση του ΠΥ εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την υποβολή της, εγγράφως και αιτιολογημένως, αποστέλλοντας όλα τα συνοδευτικά στοιχεία τιμολόγησης.

Σε περίπτωση -ολικής ή μερικής- αποδοχής της αίτησης από τον ΠΠ λαμβανομένων υπ’ όψιν των ήδη εκδοθέντων τιμολογίων / λογαριασμών ο ΠΠ εκδίδει πιστωτικό τιμολόγιο/λογαριασμό για το ποσό το οποίο ο ΠΠ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΠΥ, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.

4.5.4 Αμφισβήτηση ενώπιον Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών

Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απόρριψης της αίτησης του ΠΥ από τον ΠΠ, ο ΠΥ δικαιούται να ζητήσει από τον ΠΠ με έγγραφό του, το οποίο αποστέλλει στον ΠΠ εντός επτά (7) ΕΗ από τη λήψη της έγγραφης ειδοποίησης του ΠΠ προς αυτόν για την ολική ή μερική απόρριψη της αίτησής του, τη συγκρότηση Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, η οποία θα εξετάσει την εν λόγω αίτησή του κατά το μέρος που απορρίφθηκε από τον ΠΠ, ορίζοντας ταυτόχρονα με το έγγραφό του αυτό δύο (2) άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Ο ΠΠ, μετά τη λήψη του εγγράφου αυτού του ΠΥ, ορίζει δύο (2) άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του στη συγκεκριμένη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, τα οποία γνωστοποιεί στον ΠΥ με έγγραφό του. Η εν λόγω Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών συγκροτείται εντός προθεσμίας πέντε (5) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης του αιτήματος του ΠΥ προς τον ΠΠ. Η ανωτέρω Επιτροπή συνεδριάζει σε τόπο, ημερομηνία και ώρα που συμφωνούν από κοινού τα μέλη της, τα οποία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους μπορούν να συνεπικουρούνται από συμβούλους τους. Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών παραμένει ανοιχτή για όσο διάστημα απαιτείται ώστε να ολοκληρωθεί η ανταλλαγή και επεξεργασία των στοιχείων από τα δύο μέρη. Σε περίπτωση που το ένα από τα δύο μέρη δεν αποκρίνεται ως προς το χρόνο διεξαγωγής ή την ανταλλαγή στοιχείων παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του άλλου μέρους σε μηνιαία βάση, η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΜΕΕΔ) δύναται να κλείσει μονομερώς εντός διαστήματος 6 (έξι) μηνών από τη συγκρότησή της. Οι σύμβουλοι των μελών της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών δεν μετέχουν στη λήψη απόφασης της Επιτροπής.

Τα δύο μέρη υποχρεούνται να προσκομίσουν στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αναλυτικά στοιχεία για το χρονικό διάστημα για το οποίο προκύπτει η διαφωνία, εντός του χρονικού διαστήματος που έχει συμφωνηθεί κατά την συγκρότησή της. Τα εν λόγω στοιχεία έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το σκοπό επίλυσης της σχετικής διαφοράς που έχει προκύψει. Εφόσον κάποιο από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν προσκομίζει τα στοιχεία αυτά εντός της συμφωνημένης προθεσμίας, τότε τα στοιχεία που προσκομίζονται από το άλλο συμβαλλόμενο μέρος θα γίνονται αυτομάτως αποδεκτά. Για το λόγο αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη, με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που πηγάζουν από την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, υποχρεούνται να διατηρούν τα σχετικά υποστηρικτικά στοιχεία για όσο χρονικό διάστημα υπάρχει εκκρεμής διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών.

Στην περίπτωση που η αμφισβήτηση αφορά στην περίπτωση 2 της παραγράφου 4.5.1, οι ως άνω προθεσμίες εκκινούν από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης της ΕΕΤΤ ή της διάταξης νόμου.

Τα συμβαλλόμενα μέρη θα ενεργούν καλόπιστα ώστε οι διαφορές να αίρονται με διάθεση εξεύρεσης λύσης. Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση επί της διαφοράς σε προθεσμία δύο (2) μηνών από την συγκρότησή της εκτός και εάν άλλως έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών και σε κάθε περίπτωση καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προτού αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει την διαφορά.

Σε περίπτωση - ολικής ή μερικής - αποδοχής της αίτησης του αμφισβητούμενου ποσού από τον ΠΠ, λαμβανομένων υπ’ όψιν τυχόν χρεώσεων/πιστώσεων, μετά το πέρας του πρώτου σταδίου, ο ΠΠ εκδίδει πιστωτικό τιμολόγιο / λογαριασμό για το ποσό το οποίο η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΠΥ προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.

Ορίζεται, ειδικά, ότι στην αμφισβήτηση τιμολογίου/λογαριασμού:

1. κάθε πίστωση ποσού από τον ΠΠ γίνεται στον επόμενο λογαριασμό από την έγγραφη ειδοποίηση του ΠΥ περί αποδοχής της αίτησής του από τον ΠΠ ή από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών

2. τα χρεωστικά τιμολόγια θα είναι πληρωτέα το αργότερο έως τη δέκατη εργάσιμη ημέρα από την παράδοσή τους στον ΠΥ (η παράδοση θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό)

Διευκρινίζεται, όμως, ότι μετά το πέρας κάθε σταδίου από τα ανωτέρω, τα μέρη δύνανται να συμψηφίσουν τις διαφορές για τα ποσά τα οποία καταλήγουν σε συμφωνία με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί συμφωνία στα πλαίσια της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, τα ποσά θα πληρώνονται προσαυξημένα με το νόμιμο επιτόκιο, εντός σαράντα (40) εργασίμων ημερών από το χρονικό σημείο που η Επιτροπή θα αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει τη διαφορά ή την διάλυση της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών χωρίς την επίλυση της διαφοράς, εκτός των περιπτώσεων εκείνων που μετά από αίτηση του Δικαιούχου χορηγηθούν σχετικά προσωρινά μέτρα ενώπιον αρμόδιας δικαστικής αρχής ή και της ΕΕΤΤ (εφόσον η διαφορά προκύπτει από την ερμηνεία/εφαρμογή απόφασης της ΕΕΤΤ) άλλως καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης που έχει καταθέσει ο ΠΥ.

Στην τελευταία περίπτωση η καταβολή του υπό αμφισβήτηση ποσού από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν συνιστά συνομολόγηση της οφειλής, ούτε άλλως περιορίζει τα δικαιώματα των συμβαλλομένων μερών από την κείμενη νομοθεσία.

Η ΕΕΤΤ μπορεί να αρνείται την επίλυση διαφοράς με δεσμευτική απόφαση, κατ’ εφαρμογή του άρθρου 34 παρ. 3 του ν. 4070/2012, εφόσον τα μέρη δεν έχουν προηγουμένως εξαντλήσει τη διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς τους στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ΠΠ και ΠΥ σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου.

Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 34 παρ. 7 του ν. 4070/2012, η διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του παρόντος άρθρου, δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προβεί σε καταγγελία, ότι άλλος ΠΥ παραβιάζει διατάξεις του παρόντος ή του ν. 3959/2011, όπως ισχύει, ή να ζητά τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων ενώπιον της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 77 ή και να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

Σε περίπτωση που μετά και το πέρας της επίλυσης τυχόν διαφωνιών δεν εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή στην ταχθείσα προθεσμία, το έτερο συμβαλλόμενο μέρος έχει δικαίωμα α) να διακόψει προσωρινά την παροχή υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς στις οποίες αναφέρεται η οφειλή, προς τον έτερο των συμβαλλομένων ή/και β) να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή η οποία έχει χορηγηθεί.

4.5.5 Αμφισβήτηση λογαριασμού από τον ΠΠ

Οι προαναφερθείσες διαδικασίες αμφισβήτησης τιμολογίου/λογαριασμού της παραγράφου 4.5 εφαρμόζονται αναλογικά και στην περίπτωση αμφισβήτησης από τον ΠΠ της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των τιμολογήσεων από τον ΠΥ προς τον ΠΠ.

4.6 ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Στις περιπτώσεις:

• Ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής τιμολογίου/λογαριασμού για υπηρεσίες που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα και εφόσον δεν υπάρχει υπό αμφισβήτηση διαφορά για το ποσό της οφειλής, κατά τα προβλεπόμενα στο περί αμφισβήτησης άρθρο της παρούσας, καθώς και

• Μη προσκόμισης αιτηθείσας από τον ΠΠ εγγύησης για υπηρεσίες με βάση την παρούσα,

ο ΠΠ, με την επίδοση έγγραφης όχλησης προς τον ΠΥ, η οποία κοινοποιείται και στην ΕΕΤΤ, θέτει περίοδο δεκαπέντε (15) ΗΗ για την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής ή προσκόμιση της αιτηθείσας εγγύησης.

Στην έγγραφη ειδοποίηση εξειδικεύονται και αιτιολογούνται από τον ΠΠ τα μέτρα τα οποία τυχόν θα λάβει, προσκομίζοντας τα απαραίτητα για την αιτιολόγηση αυτή στοιχεία.

Από την στιγμή δε της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΠΠ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων υπηρειών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης σχετικών αιτημάτων του ΠΥ στο WCRM ΠΠ.

Μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση έγγραφης όχλησης προς τον ΠΥ ο ΠΠ δύναται:

α) Να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και να μην επιτρέπει στον ΠΥ να καταθέτει σχετικά αιτήματα στο WCRM_ΠΠ (εξαιρουμένων των αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης) ή/και

β) Ειδικά για την περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής, να προβεί σε κατάπτωση της εγγύησης, σύμφωνα με και τα ειδικά οριζόμενα στην ενότητα «Πιστωτικές Διασφαλίσεις», μέχρι του ποσού της ανεξόφλητης οφειλής. Σε περίπτωση που η ανεξόφλητη οφειλή είναι μεγαλύτερη από το ύψος της εγγύησης, το ποσό το οποίο δεν καλύπτεται από την εγγύηση παραμένει ως υποχρέωση του ΠΥ προς τον ΠΠ.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΥ συμμορφωθεί ως προς τις υποχρεώσεις του, πριν την εκπνοή της ως άνω προθεσμίας που δόθηκε με την έγγραφη όχληση, ο ΠΠ δεν έχει τη δυνατότητα να ασκήσει τα ως άνω υπό α) και β) δικαιώματα.

Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΠΠ, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση στον ΠΥ, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, ο ΠΠ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και τη δυνατότητα πρόσβασης του ΠΥ στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο οι ΠΥ υποβάλλουν τα αιτήματά τους για παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ.. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΥ συμμορφωθεί στις υποχρεώσεις του μετά την πάροδο της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ως άνω πρώτη όχληση και το αργότερο έως και την πάροδο των επιπλέον είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την επίδοση της δεύτερης όχλησης μέχρι και την προαναγγελθείσα διακοπή των υπηρεσιών, ο ΠΠ οφείλει να μην προβεί στη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/ και της πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα, ως είχε εξαγγείλει με τη δεύτερη όχλησή του.

Εφ όσον ο ΠΥ εξακολουθεί να μην συμμορφώνεται και μετά τη δεύτερη όχληση (των 20 ΕΗ) ο ΠΠ αποστέλλει τρίτη έγγραφη όχληση προς τον ΠΥ κοινοποιούμενη και στην ΕΕΤΤ με την οποία τάσσει προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών στον ΠΥ για συμμόρφωση προς όλες τις υποχρεώσεις του από την μεταξύ τους Σύμβαση, άλλως μετά το πέρας της προθεσμίας αυτής των τριάντα (30) εργασίμων ημερών επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας.

Σε περίπτωση που ο ΠΥ εξοφλήσει τις οφειλές του ή προσκομίσει την αιτηθείσα εγγύηση (κατά περίπτωση) μετά την πραγματοποίηση της διακοπής παροχής υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα κατάθεσης αιτημάτων, και πριν επέλθουν τα αποτελέσματα της καταγγελίας, ο ΠΠ οφείλει να προβεί σε άρση της διακοπής παροχής υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα εντός προθεσμίας δύο (2) εργασίμων ημερών.

Στη διαδικασία που ακολουθείται στην παρούσα ενότητα κάθε έγγραφη όχληση/ειδοποίηση προς τον ΠΥ και την ΕΕΤΤ θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό.

4.7 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ

Η τακτοποίηση των ρητρών για υπέρβαση του προβλεπόμενου χρόνου υλοποίησης (αιτήματα εκτός SLA) θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω ετησίων περιοδικών εκκαθαρίσεων (πίστωση), και να πιστώνεται στο τιμολόγιο/λογαριασμό του ΠΥ.

Η καταβολή των ποινικών ρητρών που προβλέπονται στην παρούσα δεν περιορίζει σε τίποτα τα δικαιώματα του ΠΥ να επιδιώξει αποκατάσταση τυχόν επιπλέον ζημίας την οποία υπέστη από την μη προσήκουσα εκπλήρωση (μη τήρηση των όρων της παρούσας), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

Η περιοδική εκκαθάριση (πίστωση), θα πραγματοποιείται, ως εξής :

i. Ο ΠΥ ανά κατηγορία (Ο.Κ.ΣΥ, VLU/FTTx) υπηρεσιών θα αποστέλλει σε ηλεκτρονική επεξεργάσιμη μορφή στον ΠΠ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του πρώτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους:

(α) Συγκεντρωτικό πίνακα στον οποίο θα περιέχονται ανά περίπτωση ο υπολογισμός των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ. ή VLU/FTTx εκτός SLA (A), καθώς και το ύψος των τυχόν ρητρών, που ζητάει από τον ΠΠ. Επίσης στον ίδιο πίνακα θα περιέχεται το ύψος των ρητρών, όλα τα στοιχεία τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του ύψους των ρητρών καθώς επίσης και όλα τα απαιτούμενα σχετικά στοιχεία που εισήχθησαν στο Π/Σ WCRM_ΠΠ. Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC στον πίνακα υπολογισμού ρητρών ο ΠΥ έχει συνυπολογίσει και αναφέρει ξεχωριστά τις ρήτρες λόγω καθυστέρησης του ΠΧΤΥ και οι οποίες υπολογίζονται στο 75% της ρήτρας που καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

(β) Συγκεντρωτικό πίνακα βλαβών (όλων των βλαβών για τις οποίες δίδεται με την παρούσα προσφορά SLA) που ήρθησαν από τον ΠΠ και οι οποίες αναγγέλθηκαν στον ΠΠ το προηγούμενο έτος και στην άρση των οποίων διαπιστώθηκε υπέρβαση του συμφωνημένου πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης (όπως αυτός ορίζεται στην παρούσα). Στον συγκεντρωτικό πίνακα θα εμφανίζονται όλα τα απαιτούμενα στοιχεία που εισήχθησαν στο ΠΣ WCRM_ΠΠ και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αποδεικνύει την υπέρβαση. Επίσης στον πίνακα θα περιέχεται αναλυτικός υπολογισμός ρητρών. Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, στον πίνακα υπολογισμού ρητρών ο ΠΥ έχει συνυπολογίσει και αναφέρει ξεχωριστά τις ρήτρες λόγω καθυστέρησης του ΠΧΤΥ και οι οποίες υπολογίζονται στο 75% της ρήτρας που καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

ii. Μετά την παρέλευση των πιο πάνω αναφερομένων ημερομηνιών και εφόσον δεν έχουν σταλεί απαιτήσεις τακτοποίησης ρητρών, θεωρείται ότι δεν υπάρχουν απαιτήσεις ρητρών.

iii. Εκπρόθεσμη υποβολή των ανωτέρω πινάκων δεν θα γίνεται αποδεκτή.

iv. Οι πίνακες θα υποβάλλονται εγγράφως στην αρμόδια υπηρεσία που θα υποδεικνύεται στον ΠΥ εγγράφως κατά την υπογραφή της συμφωνίας και θα πιστοποιείται με τον αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής τους.

v. Εντός του πέμπτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους, ο ΠΠ θα ολοκληρώνει τον έλεγχο των πινάκων που αφορούν τις υπηρεσίες VLU και Ο.Κ.ΣΥ..

vi. Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ και ο ΠΠ συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών θα πιστώνεται το επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμός του ΠΥ, με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης και θα ενημερώνεται ο ΠΥ.

Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ και ο ΠΠ δεν συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών τότε για το ποσό των ρητρών που ο ΠΠ αναγνωρίζει πιστώνεται άμεσα το επόμενο τιμολόγιο/λογαριασμός του ΠΥ. Η εν λόγω πίστωση δεν περιορίζει σε καμία περίπτωση τα δικαιώματα του ΠΥ και του ΠΠ από την παρούσα αμφισβήτηση, ούτε συνιστά παραδοχή από αυτούς ως προς το ποσό το οποίο πιστώνεται.

Για τα ποσά των ρητρών που δεν υπάρχει συμφωνία:

- Θα ενημερώνεται ο ΠΥ εγγράφως εντός των πρώτων δεκαπέντε (15) ημερών του πέμπτου μήνα του ημερολογιακού έτους για τα ποσά της περίπτωσης i.α και i.β και η διαφορά θα παραπέμπεται σε Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΜΕΕΔ), στην οποία συμμετέχουν στελέχη του ΠΥ και του ΠΠ και ακολουθούνται οι διατάξεις αναφορικά με τη διαδικασία «Αμφισβήτηση ενώπιον Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών».
- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών επιλύσει την διαφορά, η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα ακολουθείται η διαδικασία σύμφωνα με το ανωτέρω βήμα vi.
- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών επιλύσει την διαφορά, εις βάρος ενός εκ των δύο μερών (ΠΥ και ΠΠ), η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα πραγματοποιείται η λογιστική τακτοποίηση της διαφοράς.
- Αναφορικά με τα τελικά ποσά των ρητρών όπως αυτά θα οριστούν από τη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ισχύουν για τον ΠΠ αναλογικά τα αναφερόμενα στην ενότητα 4.5.4 Αμφισβήτηση Ενώπιον Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών ως προς τα χρεωστικά ή πιστωτικά τιμολόγια και τους νόμιμους τόκους υπερημερίας

5 ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

5.1 ΓΕΝΙΚΑ

Στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς, ο ΠΠ δύναται να ζητήσει από τον ΠΥ την παροχή εγγυήσεων αναφορικά με την εξόφληση οφειλών από υπηρεσίες της παρούσας. Το δικαίωμα αυτό του ΠΠ πρέπει να ασκείται σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Με τον όρο «εγγύηση», εννοείται κάθε επιτρεπτό από την παρούσα είδος/μορφή εγγύησης είτε πρόκειται για εγγυητική επιστολή, είτε για χρηματική εγγύηση, θετική αξιολόγηση κ.λπ.

5.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Το ανώτατο ύψος της προσκομιστέας εγγύησης θα ορίζεται και θα αναπροσαρμόζεται ανά έτος (κυρίως) αλλά και όταν αυτό απαιτηθεί, υπολογιζόμενο σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο (ο αναλογών ΦΠΑ συμπεριλαμβάνεται):

Ε = ΧΤΜ * 2

Όπου:

Ε: Ύψος της Εγγύησης

ΧΤΜ: (Χρέωση Τελευταίου Μήνα). Το ποσό χρέωσης των υπηρεσιών (βάσει εκδοθέντων τιμολογίων/λογαριασμών) του τελευταίου μήνα πριν από την ημερομηνία αξιολόγησης που παρέχονται με βάση την παρούσα προσφορά.

5.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΕΣ

Σε κάθε περίπτωση υπάρχοντος ΠΥ, το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης υπολογίζεται με τον ανωτέρω μαθηματικό τύπο και αναπροσαρμόζεται ετησίως. Ως υπάρχων ΠΥ, εννοείται ο ΠΥ που είναι ήδη ενταγμένος στη σχετική κατηγορία πελατών του ΠΠ (χονδρικής), άσχετα με το χρόνο πραγματοποίησης της σύμβασης. Σε περίπτωση υποψήφιου ΠΥ (εφεξής: νέου) το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης (στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς), υπολογίζεται με το οικείο υπόδειγμα πιστωτικής αξιολόγησης του ΠΠ. Ως νέος ΠΥ, εννοείται ο ΠΥ που για πρώτη φορά θα ενταχθεί στη σχετική κατηγορία πελατών του ΠΠ και δεν προϋπήρξε πελάτης οποιασδήποτε κατηγορίας πελατών του ΠΠ (χονδρικής, λιανικής) επί έξι μήνες πριν την ένταξη στο πελατολόγιο του ΠΠ. Στην περίπτωση νέου ΠΥ ισχύουν τα εξής σε ό,τι αφορά τις ενέργειες του ΠΠ:

• Ο ΠΠ να διαθέτει στοιχεία Συναλλακτικής Συμπεριφοράς, Εμπορικής Δραστηριότητας και Οικονομικής Δραστηριότητας (εφεξής: αντικειμενικά στοιχεία συναλλαγών) όπως π.χ. μέσο μηνιαίο λογαριασμό, υπερημέρειες πληρωμών, πλήθος εκκρεμών ημερών, οικονομικές καταστάσεις, εμπορική δραστηριότητα και συμμετοχές ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά αναφερόμενες), από οποιεσδήποτε συναλλαγές του με τον ΠΠ. Τότε το αρχικό ύψος της προσκομιστέας εγγύησης υπολογίζεται με το οικείο μοντέλο πιστωτικής αξιολόγησης του ΠΠ σε συνδυασμό με στοιχεία που λαμβάνονται από ανεξάρτητο Φορέα Πιστωτικής Αξιολόγησης. Το ύψος της εγγύησης θα αναπροσαρμοστεί μετά από 6 μήνες και στη συνέχεια (μετά το πέρας του πρώτου χρόνου δραστηριότητας του ΠΥ) θα αναπροσαρμόζεται ετησίως σύμφωνα με τον υπολογισμό που προκύπτει με την εφαρμογή του προαναφερόμενου τύπου υπολογισμού.

• Ο ΠΠ δε διαθέτει αντικειμενικά στοιχεία συναλλαγών. Τότε το αρχικό ύψος της προσκομιστέας εγγύησης είναι 10.000 €. Μετά το πέρας του πρώτου εξαμήνου εμπορικής λειτουργίας με την ιδιότητά του ως ΠΥ, το ύψος της εγγύησης που προσκομίστηκε προσυμβατικά εφάπαξ (10.000 €), θα αναπροσαρμοστεί σύμφωνα με τον υπολογισμό που προκύπτει από τον προαναφερόμενο μαθηματικό τύπο υπολογισμού, εκτός και αν - από τον υπολογισμό ως ανωτέρω - προκύπτει ποσό μικρότερο των 10.000 € οπότε η εγγύηση παραμένει στα 10.000 €.

Η προσκόμιση “θετικής αξιολόγησης” απαλλάσσει της εγγύησης μόνο τον νέο ΠΥ για τον οποίο δεν υπάρχουν αντικειμενικά στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς, από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω εγγύησης.

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΠΠ, από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά την χρονική περίοδο των έξι (6) τελευταίων μηνών από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΠΠ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση. Σε περίπτωση που κάποια οφειλή του ΠΥ προς τον ΠΠ καταστεί ληξιπρόθεσμη, ο ΠΠ δύναται να ζητήσει την προσκόμιση, εντός προθεσμίας είκοσι πέντε (25) εργάσιμων ημερών, εγγύησης, της οποίας το ύψος υπολογίζεται σύμφωνα με το σύστημα υπολογισμού εγγύησης στην ενότητα 5.2.

Δεν θεωρείται ότι ο ΠΥ έχει καταστεί υπερήμερος όταν στο προαναφερόμενο διάστημα των έξι (6) μηνών υπάρχουν οφειλές που οφείλονται σε τιμολόγια τα οποία δεν εξοφλήθηκαν επί τη βάση:

• απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής, ή

• Αμφισβήτηση ενώπιον της σχετικής Επιτροπής, εάν αυτή δεν έχει ακόμη τελειώσει τις εργασίες της.

Κατ΄ εξαίρεση της τακτικής αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης, σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του ΠΥ ή του Χρηματοπιστωτικού ιδρύματος έκδοσης εγγυητικών του ΠΥ (εάν πρόκειται για εγγυητικές επιστολές), ο ΠΠ δικαιούται και δύναται να προχωρεί εκτάκτως σε επαναξιολόγηση και (εάν αυτό προκύψει από την αξιολόγηση), αναπροσαρμογή του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης σύμφωνα με το μαθηματικό τύπο υπολογισμού της εγγύησης που αναφέρεται στην παρούσα Προσφορά ή την αντικατάσταση του είδους της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης. Τυχόν άρνηση του ΠΥ, θεωρείται άρνηση προσκόμισης της απαιτούμενης εγγύησης και ισχύουν τα ίδια μέτρα όπως αυτά ισχύουν για τις περιπτώσεις άρνησης προσκόμισης σε φυσιολογικές συνθήκες εξέλιξης των συναλλαγών. Το αίτημα του ΠΠ θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος του αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον ΠΥ εύλογη προθεσμία προκειμένου να ανταποκριθεί.

5.4 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Πλέον της εγγύησης για διασφάλιση κινδύνων από υπερημερίες, ο ΠΠ μπορεί να ζητήσει από τον ΠΥ την προσκόμιση εγγύησης για την διασφάλισή του από νομικές καταστάσεις,όταν ο ΠΥ αμφισβητεί οφειλές (που του έχουν ήδη καταλογιστεί από τον ΠΠ) ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ υποχρεούται σε προσκόμιση ισόποσης (με την αμφισβητούμενη τιμολόγηση) εγγύησης, ως εξασφάλιση του ΠΠ για το διάστημα αναστολής εξόφλησης των οφειλών του ΠΥ. Η εγγυητική αυτή έχει ελάχιστη διάρκεια τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης

μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς. Εάν η διαφορά ως ανωτέρω καταλήξει υπέρ του ΠΠ, η εγγύηση αυτή επιστρέφεται στον ΠΥ μετά τη λήξη της αμφισβήτησης και εξοφλείται το τιμολόγιο/λογαριασμός από τον ΠΥ.

5.5 ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΕΙΔΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Τα είδη/μορφές/τύποι εγγύησης που μπορεί να προσκομίσει ο ΠΥ στον ΠΠ στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς, είναι:

• Εγγυητική επιστολή.

• Χρηματική εγγύηση (ή/και συνδυασμός Εγγυητικής επιστολής και Χρηματικής εγγύησης, εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη.

• Ασφαλιστική Κάλυψη από ασφαλιστική εταιρεία αποδεκτή από τον ΠΠ εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη.

• Θετική αξιολόγηση από ανεξάρτητο οργανισμό πιστωτικής αξιολόγησης αποδεκτό από τον ΠΠ στην περίπτωση νέου ΠΥ για τον οποίο ο ΠΠ δε διαθέτει στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς, εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη.

• Οποιοδήποτε από τα προαναφερόμενα είδη/μορφές εγγύησης της μητρικής εταιρείας υπό την προϋπόθεση σαφούς δέσμευσης της ίδιας (μητρικής) σε ό,τι αφορά τις υπόψη υποχρεώσεις της προς τη θυγατρική της. Εφόσον πρόκειται για εγγυητική επιστολή τραπέζης, αυτή δύναται να εκδοθεί μετά από αίτημα της μητρικής Εταιρείας του ΠΥ προς την τράπεζα για λογαριασμό του τελευταίου και υπέρ του για τη διασφάλιση παροχής συγκεκριμένων υπηρεσιών της παρούσας σύμφωνα με τη σύμβαση που θα υπογραφεί με βάση την παρούσα προσφορά.

• Προσωρινή αναστολή καταβολής πιστωτικών επιστροφών σε περίπτωση άρνησης ή κωλυσιεργίας υπάρχοντος ΠΥ να προσκομίσει την προσήκουσα εγγύηση μέχρι του ποσού της εγγύησης και μέχρι της κατάθεσης αυτής. Από την ημερομηνία όμως κατάθεσης της εγγυητικής επιστολής για κάθε ημέρα καθυστέρησης επιστροφής από τον ΠΠ προς τον ΠΥ του ποσού της πιστωτικής επιστροφής θα οφείλεται επί αυτού του ποσού, από τον ΠΠ προς τον ΠΥ, ο νόμιμος τόκος υπερημερίας.

Πριν τη λήξη ισχύος της εγγύησης, είναι δυνατή - εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται ρητά και εγγράφως από τα συμβαλλόμενα μέρη - η αλλαγή του είδους της εγγύησης που βρίσκεται ανά χείρας ΠΠ με έναν από τους προαναφερόμενους τύπους εγγυήσεων είτε από τον ίδιο τον ΠΥ ή από τη μητρική εταιρεία υπέρ του συγκεκριμένου ΠΥ.

5.6 ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Η εγγυητική επιστολή είναι ο κύριος από τους τύπους εγγύησης για τη διασφάλιση των εσόδων του ΠΠ. Προσκομίζεται από τον ΠΥ σε κάθε από τις προαναφερόμενες περιπτώσεις. Η εγγυητική επιστολή θα είναι Τραπέζης η οποία λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο Κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (όπως αυτό βεβαιώνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος) υπέρ του αντισυμβαλλομένου και είναι αποδεκτή από τα συμβαλλόμενα μέρη για τη διασφάλιση σαφώς οριζομένων περιπτώσεων κινδύνου. Η εγγυητική επιστολή θα είναι ανέκκλητη σε πρώτη ζήτηση και θα περιλαμβάνει κατ΄ ελάχιστο:

i. δήλωση της εγγυήτριας Τράπεζας περί της ευθύνης της ως αυτό-οφειλέτριας,

ii. δήλωση περί παραίτησης της Τράπεζας από την ένσταση του ευεργετήματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, καθώς και

iii. δήλωση περί καταβολής κάθε ποσού που καταπίπτει προς τον δικαιούχο Συμβαλλόμενο, τον ΠΠ.

Εγγυητική επιστολή οφείλει να προσκομίσει αμελλητί:

• Ο νέος ΠΥ πριν την υπογραφή από αυτόν της σχετικής σύμβασης.

• Ο ΠΥ που αμφισβητεί οφειλές που του έχουν ήδη καταλογιστεί από τον ΠΠ μέχρι την αίτηση παραπομπής της διαφοράς ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.

• Ο υπάρχων ΠΥ, ο οποίος υποχρεούται σε ανανέωση εγγυητικής όπως περιγράφεται στην παράγραφο 5.7.

• Ο υπάρχων ΠΥ, ο οποίος υποχρεούται σε αντικατάσταση εγγυητικής επιστολής η οποία κατέπεσε ολικώς ή μερικώς σύμφωνα με τα περί κατάπτωσης της παραγράφου 5.8.

• Ο υπάρχων ΠΥ που ήταν απαλλαγμένος από εγγυητική επιστολή και του οποίου οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη, σύμφωνα με την παράγραφο 5.3.

• Ο υπάρχων ΠΥ που ως νέος ΠΥ είχε προσκομίσει θετική αξιολόγηση και του οποίου οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη, σύμφωνα με την παράγραφο 5.3.

5.7 ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ

Αμελλητί επίσης υποχρεούται ο ΠΥ να προσκομίσει ανανέωση εγγυητικής επιστολής της οποίας επίκειται η λήξη. Ο ΠΠ ειδοποιεί τον ΠΥ το αργότερο 20 ημερολογιακές ημέρες πριν την προθεσμία προσκόμισης της εγγυητικής (35 εργάσιμες πριν τη λήξη της) σχετικά με την υποχρέωση του να προσκομίσει την ανανέωση. Ο ΠΥ υποχρεούται να προσκομίσει ανανέωση της εγγυητικής επιστολής το αργότερο τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Η νέα εγγυητική επιστολή θα είναι ετήσιας διάρκειας, θα διέπεται από τους ίδιους όρους και θα έχει σε κάθε περίπτωση ως χρόνο έναρξης την επόμενη ημερομηνία του χρόνου λήξης της εγγυητικής επιστολής που αντικαθιστά και χρόνο λήξης τον εκ νέου συμφωνηθέντα χρόνο ανανέωσης. Παράταση εγγυητικής δεν μπορεί να υπάρξει με ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης της πρώτης εγγυητικής. Η αρχική εγγυητική επιστολή, θα επιστρέφεται στη λήξη της εκτός αν προσκομιστεί επιστολή παράτασης αυτής οπότε η τελευταία θα επισυνάπτεται στο σώμα της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής.

Εφόσον ο ΠΥ δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή το αργότερο τριάντα πέντε (35) ΕΗ πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής, ο ΠΠ ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΥ, με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία δεκαπέντε (15) ΗΗ για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής. Με την επίδοση της ανωτέρω όχλησης ο ΠΠ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης σχετικών αιτημάτων του ΠΥ στο WCRM_ΠΠ. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, ο ΠΠ δικαιούται να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και να μην επιτρέπει στον ΠΥ να καταθέτει σχετικά αιτήματα στο WCRM_ΠΠ (εξαιρουμένων αιτημάτων σχετικών με τη

διαδικασία βλαβοδιαχείρισης και μεταφοράς γραμμών υφιστάμενων συνδρομητών, μέχρις ότου ο ΠΥ προσκομίσει την εγγυητική επιστολή.

Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΠΠ, αποστέλλει νέα έγγραφη όχληση στον ΠΥ, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, ο ΠΠ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και τη δυνατότητα πρόσβασης του ΠΥ στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο οι ΠΥ υποβάλλουν τα αιτήματά τους για παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. εφόσον δεν έχει προσκομιστεί έως τότε η νέα εγγυητική επιστολή. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής. Εφόσον παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων τότε επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 4.6 περί διακοπής υπηρεσιών.

Στο διάστημα των ως ανωτέρω ημερών κατά τις οποίες ο ΠΠ δεν διαθέτει καμία διασφάλιση, έχει τη δυνατότητα σε προσωρινή (έως την προσκόμιση της εγγυητικής) παρακράτηση τυχόν πιστωτικών υπολοίπων μέχρι και οριστικής παρακράτησης αυτών ως χρηματική εγγύηση εάν επανειλημμένως (από τρεις και άνω το τελευταίο εξάμηνο) ο ΠΥ αμελεί την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης. Με την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής, και εφόσον δεν έχει επέλθει καταγγελία της Σύμβασης, ο ΠΠ οφείλει να ενεργοποιήσει τις υπηρεσίες της παρούσας άμεσα και πάντως εντός δύο (2) ΕΗ.

5.8 ΚΑΤΑΠΤΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ

Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στα άρθρα 281 και 288 του Αστικού Κώδικα, η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής γίνεται μετά την αποστολή από τον ΠΠ εξωδίκου δηλώσεως προς τον ΠΥ. Η εξώδικη δήλωση πρόκληση δίνει προθεσμία τριάντα (30) ΗΗ από τη λήψη της ώστε ο ΠΥ να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του, άλλως δηλώνει ότι θα προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής. Εάν παρέλθει άκαρπη η ως άνω προθεσμία ο ΠΠ δικαιούται να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής με την κατάθεση στην εγγυήτρια Τράπεζα υπεύθυνης δήλωσης του ΠΠ ότι οι οφειλές του ΠΥ για τις οποίες καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αφορούν αποκλειστικά υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της παρούσας και οι σχετικές χρεώσεις του ΠΠ είναι σύμφωνες με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ και την σχετική νομοθεσία.

Σε περίπτωση που έχει πραγματοποιηθεί μερική ή ολική κατάπτωση τυχόν κατατεθείσας εγγύησης, ο οφειλέτης υποχρεούται να αποκαταστήσει την εγγύηση στο απαιτούμενο ποσό (είτε αυτό που ίσχυε πριν την κατάπτωση, εφόσον είχε υπολογιστεί πρόσφατα - είτε αυτό που θα προκύψει από επανυπολογισμό, εφόσον πλησιάζει ο χρόνος για την προβλεπόμενη ανανέωση της εγγυητικής επιστολής) εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ΗΗ. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας των 15 ΗΗ, ο ΠΠ δικαιούται να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και να μην επιτρέπει στον ΠΥ να καταθέτει σχετικά αιτήματα στο WCRM_ΠΠ (εξαιρουμένων αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης), μέχρις ότου ο ΠΥ προσκομίσει την εγγυητική επιστολή. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ προθεσμία των δεκαπέντε (15) ΗΗ για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΠΠ, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση στον ΠΥ, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, ο ΠΠ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και τη δυνατότητα πρόσβασης του ΠΥ στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο οι ΠΥ υποβάλλουν τα αιτήματά τους για παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. εφόσον δεν έχει προσκομιστεί έως τότε η νέα εγγυητική επιστολή. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής. Εφόσον παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων τότε επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας της σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση, τα έξοδα τραπεζών, συμβολαίων και πιστωτικών αξιολογήσεων βαρύνουν εξολοκλήρου τον ΠΥ.

5.9 ΧΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ (Η/ΚΑΙ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΜΕ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ)

Εναλλακτικά της εγγυητικής επιστολής τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν την καταβολή ισόποσης εγγύησης σε μετρητά ή συνδυασμό μετρητών και εγγυητικής επιστολής το σύνολο των οποίων θα ισούται με το ύψος της εγγύησης προς προσκόμιση. Σημειώνεται ότι το χρηματικό ποσό που προσκομίζεται ως εγγύηση παραμένει άτοκο για όσο χρονικό διάστημα κρατηθεί. Προϋπόθεση εκτέλεσης της δυνατότητας αυτής είναι η προηγούμενη αποδοχή του τρόπου από τον ΠΠ και η καθοδήγησή του για τον τόπο και τον τρόπο προσκόμισης και καταβολής του χρηματικού ποσού καθώς και για την επιστροφή του όταν θα εκλείψει ο λόγος για τον οποίο καταβλήθηκε. Για την προσκόμιση χρηματικής εγγύησης ισχύουν σε γενικές γραμμές ακριβώς όσα ισχύουν για την εγγυητική επιστολή κατ΄ ανάλογη εφαρμογή.

5.10 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ

Εναλλακτικά επίσης της εγγυητικής επιστολής τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν στην προσκόμιση ασφαλιστικού συμβολαίου από ασφαλιστική εταιρεία αποδοχής του ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα πρέπει να είναι ειδικό, να καλύπτει δηλαδή τη συγκεκριμένη σύμβαση με τον ΠΥ και όχι γενικά τον εμπορικό κίνδυνο του αντισυμβαλλόμενου ΠΥ με όποιον τρίτον και αν αυτός συμβάλλεται. Για την προσκόμιση ασφαλιστικής κάλυψης ισχύουν σε γενικές γραμμές ακριβώς όσα ισχύουν για την εγγυητική επιστολή κατ΄ ανάλογη εφαρμογή.

5.11 ΘΕΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπό τον όρο «Θετική Αξιολόγηση» καθορίζονται οι αξιολογούμενες εταιρείες και χώρες που λαμβάνουν Πιστωτικές Βαθμολογίες των οποίων οι αξιολογήσεις τοποθετούνται μεταξύ της γραμμής “Investment Grade”

και της γραμμής “Speculative Grade” για μακροχρόνια εκτίμηση. Ως εκ τούτου οι θετικές αξιολογήσεις που είναι αποδεκτές από τον ΠΠ βρίσκονται στο μέρος του πιο κάτω ενδεικτικού πίνακα που αφορά τη μακροχρόνια εκτίμηση στις θέσεις από 1-10.

Επιλέγεται η θετική αξιολόγηση σε μακροχρόνια εκτίμηση διότι η μακροχρόνια έχει χρονικό ορίζοντα 12 μηνών - όσο δηλαδή η ισχύς της εγγύησης ενώ η βραχυχρόνια εκτίμηση έχει χρονικό ορίζοντα αρκετά μικρότερο των 12 μηνών. Η “θετική αξιολόγηση” είναι αποδεκτή όταν έχει παραχθεί από Ανεξάρτητους Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας αποδοχής του ΠΠ, όπως ενδεικτικά:

Moody’s Investors Service: http://v3.moodys.com/Pages/default.aspx

Standard & Poor’s: http://www.standardandpoors.com/home/en/us

Fitch Ratings: http://www.fitchratings.com/index_fitchratings.cfm

Στα πλαίσια της παρούσας προσφοράς ο ΠΥ μπορεί να προσκομίσει στον ΠΠ θετική αξιολόγηση της μητρικής του εταιρείας (εφόσον η μητρική εταιρεία αναλαμβάνει ως τριτεγγυητής της θυγατρικής της). Η θετική αυτή αξιολόγηση γίνεται αποδεκτή από τον ΠΠ, εφόσον η μητρική εταιρεία, με σύμβασή της με τον ΠΠ, εγγυάται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενη του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως ως αυτοφειλέτρια, υπέρ της θυγατρικής της εταιρείας, καθ’ όλο το χρόνο ισχύος της θετικής αξιολόγησης, για την από αυτήν προς τον ΠΠ εκπλήρωση όλων των υποχρεώσεων της θυγατρικής της που απορρέουν από την παρούσα και ειδικότερα για την εξόφληση οποιωνδήποτε ληξιπρόθεσμων οφειλών της θυγατρικής σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ δεν έχει υποχρέωση προσκόμισης άλλου είδους εγγύησης.

Η αξιολόγηση των Ανεξάρτητων Οργανισμών Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας επανεξετάζεται από τον ΠΠ σε κάθε αλλαγή του παρόντος κανονιστικού πλαισίου ή όταν προκύψει σημαντική επιδείνωση ενός τουλάχιστον από τους Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας που περιλαμβάνονται στον κατάλογο του ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση τηρεί αντικειμενικά και διαφανή κριτήρια και δεν αποκλείει αδικαιολόγητα Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας οι οποίοι κατ’ εύλογη κρίση και σύμφωνα με την αντίληψη των συναλλαγών κρίνονται διεθνώς ως αξιόπιστοι.

Πίνακας Θετικών αξιολογήσεων						
Α/Α	Μακροχρόνια εκτίμηση			Βραχυχρόνια εκτίμηση		
	Moody’s	S & P	Fitch	Moody’s	S & P	Fitch
Investment Grade						
1	Aaa	AAA	AAA	P-1	A-1+	F1+
2	Aa1	AA+	AA+	P-1	A-1+	F1+
3	Aa2	AA	AA	P-1	A-1+	F1+
4	Aa3	AA-	AA-	P-1	A-1+	F1+
5	A1	A+	A+	P-1	A-1(1)	F1(1)
6	A2	A	A	P-1(2)	A-1(2)	F1
7	A3	A-	A-	P-1(3)	A-1(3)	F2(3)
8	Baa1	BBB+	BBB+	P-2	A-2	F2
9	Baa2	BBB	BBB	P-2 or P-3(4)	A-2 or A-3(4)	F2 or F3(4)+
10	Baa3	BBB-	BBB-	P-3	A-3	F3
Speculative Grade (or High Yield)						

6 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΑΙΤΗΣΗ / ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Υπόδειγμα Α1. Για την περίπτωση παροχής υπηρεσιών VLU/FTTC σε ενεργό συνδρομητή ΠΧΤΥ

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η .... του .... , με ΑΔΤ..........................., Εκδ. Αρχή ...., με ΑΦΜ .... και ΔΟΥ ...., κάτοικος της Πόλης:...................................., Περιοχή:..............................., Οδός:.., Αριθμ.......... και κάτοχος της τηλεφωνικής σύνδεσης .... (10ψήφιος αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συνδρομητής του ανωτέρω αναφερόμενου συνεστραμμένου ζεύγους καλωδίων και εξουσιοδοτώ την εταιρεία ....νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ’ εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

Δηλώνω επίσης ότι είμαι γνώστης ότι η παρούσα εξουσιοδότηση ισοδυναμεί με καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από τρίτους παρόχους.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιεσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συναινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος & Ημερ/νία: ....

Ο Εξουσιοδοτών	Ο Εξουσιοδοτούμενος
Ονοματεπώνυμο :	Ονοματεπώνυμο :
Υπογραφή	Υπογραφή

Υπόδειγμα Α2.

Για την περίπτωση παροχής υπηρεσιών VLU/FTTB ή VLU/FTTH

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η .... του .... , με ΑΔΤ..................., Εκδ. Αρχή ...., με ΑΦΜ .... και ΔΟΥ ...., κάτοικος της Πόλης:..........................., Περιοχή:....................., Οδός:..., Αριθμ .... και κάτοχος της τηλεφωνικής σύνδεσης .... (10ψήφιος αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι κάτοχος του ανωτέρω τηλεφωνικού αριθμού και εξουσιοδοτώ την εταιρεία .... νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ'εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

Δηλώνω υπεύθυνα ότι έχω πλήρη γνώση των εργασιών που θα απαιτηθούν κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης στους κοινόχρηστους χώρους του κτιρίου μου και ότι θα παράσχω πρόσβαση σε αυτούς.

Δηλώνω επίσης ότι με την παρούσα εξουσιοδοτώ την ανωτέρω εταιρεία να προχωρήσει για λογαριασμό μου σε καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου με την εταιρεία .... και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από αυτήν.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιεσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συναινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος & Ημερ/νία: ....

Ο Εξουσιοδοτών	Ο Εξουσιοδοτούμενος
Ονοματεπώνυμο :	Ονοματεπώνυμο :
Υπογραφή	Υπογραφή

Β. Θεσπίζει τις ακόλουθες μεταβατικές διατάξεις αναφορικά με τις υποχρεώσεις όλων των υπόχρεων παρόχων πρόσβασης (ΠΠ):

i. Ανάπτυξη τεχνικών διεπαφών Web Services Application Programmer’s Interface (APIs) στο ΠΣ WCRM_ΠΠ εντός έξι (6) μηνών από την διάθεση του πληροφοριακού συστήματος Graphical user Interface GUI/Webportal, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας απόφασης.

ii. Υλοποίηση του μηχανισμού ελέγχου διαθεσιμότητας υπηρεσίας στην περίπτωση ανάπτυξης δικτύων FTTC/B/H που περιγράφεται στις υποενότητες 2.2.8.1, 2.3.5.2 και 2.4.7.1 της παρούσας απόφασης εντός εννέα (9) μηνών από τη θέση αυτής σε ισχύ.

iii. Υλοποίηση του μηχανισμού ενημέρωσης του ΠΥ με τις απαραίτητες πληροφορίες για την ενεργοποίηση του συνδρομητή (provisioning) αμέσως μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας (zero touch configuration) στις περιπτώσεις δικτύων FTTC/B/H εντός εννέα (9) μηνών από τη θέση σε ισχύ της παρούσας.

iv. Υλοποίηση του μηχανισμού ενημέρωσης αδυναμίας εισόδου στο κτίριο (διαδικασία «ΚΛΕΙΣΤΟ») μέσω του WCRM_ΠΠ που περιγράφεται στις υποενότητες 2.5.2. και 2.7.7.1, της παρούσας απόφασης, εντός εννέα (9) μηνών από τη θέση αυτής σε ισχύ.

v. Υλοποίηση του ελέγχου της υπηρεσίας VLU/FTTC για δηλωμένη υποβάθμιση η οποία ξεπερνά το 15% της συνολικής αρχικής ταχύτητας (upstream και downstream) συγχρονισμού της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη, που περιγράφεται στο σημείο Α, Βήμα 3 της υποενότητας 2.7.3.2. της παρούσας απόφασης, εντός εννέα (9) μηνών από τη θέση αυτής σε ισχύ.

vi. Υλοποίηση των προφίλ χονδρικών προϊόντων VLU για την παροχή των ενδιάμεσων ταχυτήτων από τα 100 Mbps downstream ταχύτητας ως την ανώτατη ταχύτητα του προϊόντος που διατίθεται στη λιανική του ΠΠ, με βήμα 50 Mbps για την περίπτωση αρχιτεκτονικής FTTC (υποενότητα 2.2.5) και με βήμα 100 Mbps για την περίπτωση αρχιτεκτονικών FTTB/H (υποενότητες 2.3.3 και 2.4.5), εντός εξαμήνου από τη θέση σε ισχύ της παρούσας.

vii. Υλοποίηση του μηχανισμού προκαταρκτικού ελέγχου βλάβης της υποενότητας 2.7.2, εντός δώδεκα (12) μηνών από τη θέση σε ισχύ της παρούσας.

viii. Υλοποίηση της δυνατότητας επισύναψης αρχείων στο ΠΣ WCRM_ΠΠ και της δυνατότητας αυτόματου υπολογισμού των δεικτών αποδοτικότητας από το WCRM_ΠΠ , εντός δώδεκα (12) μηνών από τη θέση σε ισχύ της παρούσας.

Γ. Καλεί τον ΟΤΕ και τους λοιπούς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίοι συμμετέχουν στη διαδικασία εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL vectoring στο δίκτυο πρόσβασης, να συνεργαστούν στο πλαίσιο Ομάδας Εργασίας υπό το συντονισμό της ΕΕΤΤ, με σκοπό τον καθορισμό εντός τριών (3) μηνών από την έκδοση της παρούσας, των κάτωθι στοιχείων τα οποία θα ληφθούν υπόψη από την ΕΕΤΤ στη διαμόρφωση του οριστικού μέτρου που θα θεσπισθεί βάσει της παρούσας απόφασης:

i. Ομοιόμορφου τρόπου καθορισμού διευθύνσεων τελικών χρηστών/ διευθυνσιολόγιο.

ii. Κοινών ελάχιστων τεχνικών προδιαγραφών των διεπαφών του Π/Σ (πεδία, γραμμογράφηση σε επίπεδο APIs και GUI) με βάση τις προτάσεις των Παρόχων.

iii. Διαδικασίας επικαιροποίησης των αρχείων πληροφοριών του παραρτήματος 2 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 5545/Β/30.12.2016).

iv. Διαδικασίας ενημέρωσης των λοιπών παρόχων από τον πάροχο στον οποίο έχει ανατεθεί μία περιοχή για ανάπτυξη δικτύου πρόσβασης NGA βάσει του παραρτήματος 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 5545/Β/30.12.2016) τέσσερις (4) μήνες πριν την ενεργοποίηση του δικτύου NGA στην περιοχή αυτή.

v. Του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη, ο οποίος χρησιμοποιείται ως κλειδί αναγνώρισης της σύνδεσης τελικού χρήστη για τις περιπτώσεις ανάπτυξης δικτύων αρχιτεκτονικής FTTB/H.

vi. Των διαδικασιών υπολογισμού και εκκαθάρισης ρητρών, ιδίως στην περίπτωση απόδοσης μέρους της ρήτρας του ΠΧΤΥ από τον ΠΠ στον ΠΥ.

vii. Των αναλυτικών πινάκων κατάστασης βλαβών ανά προϊόν VLU/FTTx που χρησιμοποιούνται κατά τη διαδικασία άρσης βλαβών.

viii. Των διαδικασιών παροχής προβλέψεων, εξυπηρέτησης αιτημάτων βάσει των προβλέψεων και αναπροσαρμογής των προβλέψεων στις περιπτώσεις των προϊόντων VLU/FTTB/H.

ix. Της διαδικασίας εισαγωγής αιτημάτων σε λίστα αναμονής («κουβάς») λόγω έλλειψης διαθέσιμων πόρων του ΠΠ και το συντονισμό της συγκεκριμένης διαδικασίας με την αντίστοιχη διαδικασία του ΠΧΤΥ κατά την παράδοση ΤοΥΒ.

Γ. Εντέλλεται τη δημοσίευση της παρούσας απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ).

Δ. Ορίζει την έναρξη ισχύος της παρούσας από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ).

Ε. Εντέλλεται την κοινοποίηση του παρόντος προσωρινού μέτρου στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το BEREC και τις Ρυθμιστικές Αρχές των λοιπών Κρατών Μελών, σύμφωνα με το άρθρο 45 παρ. 6 του ν. 4070/2012 (άρθρο 7 παρ. 9 Οδηγίας 2002/21/ΕΚ, ως ισχύει).

ΣΤ. Εντέλλεται τη δημοσίευση της παρούσας απόφασης στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ προς γνώση των ενδιαφερομένων.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 24 Απριλίου 2017

Ο Πρόεδρος

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΤΣΑΜΑΚΗΣ



ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Την ευθύνη για την εκτύπωση, διαχείριση και κυκλοφορία των φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως, (ΦΕΚ) στην έντυπη και ηλεκτρονική έκδοση, **έχει το Εθνικό Τυπογραφείο** το οποίο αποτελεί δημόσια υπηρεσία η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Το Εθνικό Τυπογραφείο έχει επίσης την ευθύνη για την κάλυψη των εκτυπωτικών αναγκών του Δημοσίου. (ν. 3469/2006, Α΄ 131).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

Η ηλεκτρονική μορφή των ΦΕΚ διατίθεται δωρεάν από την ιστοσελίδα www.et.gr. Για τα ΦΕΚ που δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωρισθεί στην πιο πάνω ιστοσελίδα δίνεται η δυνατότητα δωρεάν αποστολής με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μετά από αίτηση που υποβάλλεται ηλεκτρονικά με τη συμπλήρωση ειδικής φόρμας.

Η έντυπη μορφή των ΦΕΚ διατίθεται για μεμονωμένα φύλλα με το ανάλογο κόστος από το τμήμα Πωλήσεων απευθείας ή με ταχυδρομική αποστολή μέσω αίτησης παραγγελίας στα ΚΕΠ, ενώ για ετήσια συνδρομή από το τμήμα Συνδρομητών. Το κόστος για ασπρόμαυρο ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1€, προσαυξανόμενο κατά 0,20€ για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού. Το κόστος για έγχρωμο ΦΕΚ είναι 1,50€ από 1 έως 16 σελίδες, προσαυξανόμενο κατά 0,30€ για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού.

Τρόπος αποστολής κειμένων προς δημοσίευση

- Τα κείμενα για δημοσίευση στο ΦΕΚ, από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και τους φορείς του δημόσιου τομέα, **αποστέλλονται στην διεύθυνση webmaster.et@et.gr** με χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής και χρονοσήμανσης.
- Οι περιλήψεις Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων, αποστέλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση dds@et.gr με τη χρήση **απλού** ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Κατ’ εξαίρεση, πολίτες οι οποίοι δεν έχουν αποκτήσει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, μπορούν να αποστέλλουν ταχυδρομικά ή να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση αποτυπωμένα σε χαρτί, στο Τμήμα Παραλαβής Δημοσιευτέας Ύλης.

Πληροφορίες σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την πώληση των τευχών και τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες θα βρείτε στην ιστοσελίδα μας και στη διαδρομή Εξυπηρέτηση κοινού - τμήμα πωλήσεων ή συνδρομητών. Επίσης στην ιστοσελίδα μπορείτε να αναζητήσετε πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, εφόσον γνωρίζετε τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Τον ΚΑΔ εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΚΑΛΥΨΗ ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ του Δημοσίου και των φορέων του

Το Εθνικό Τυπογραφείο μετά από αίτημα φορέα του Δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει κάρτες, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους, φακέλους αλληλογραφίας, κ.ά. Επίσης σχεδιάζει και κατασκευάζει σφραγίδες.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000 - fax: 210 5279054

ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ

Πωλήσεων: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)
Συνδρομητών: (Ημιόροφος, τηλ. 210 5279136)
Πληροφοριών: (Ισόγειο, Γρ. 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)
Παραλαβής Δημ. Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)

Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30

Ιστοσελίδα: **www.et.gr**

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία της ιστοσελίδας: **helpdesk.et@et.gr**

Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: **webmaster.et@et.gr**

Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: **grammateia@et.gr**

